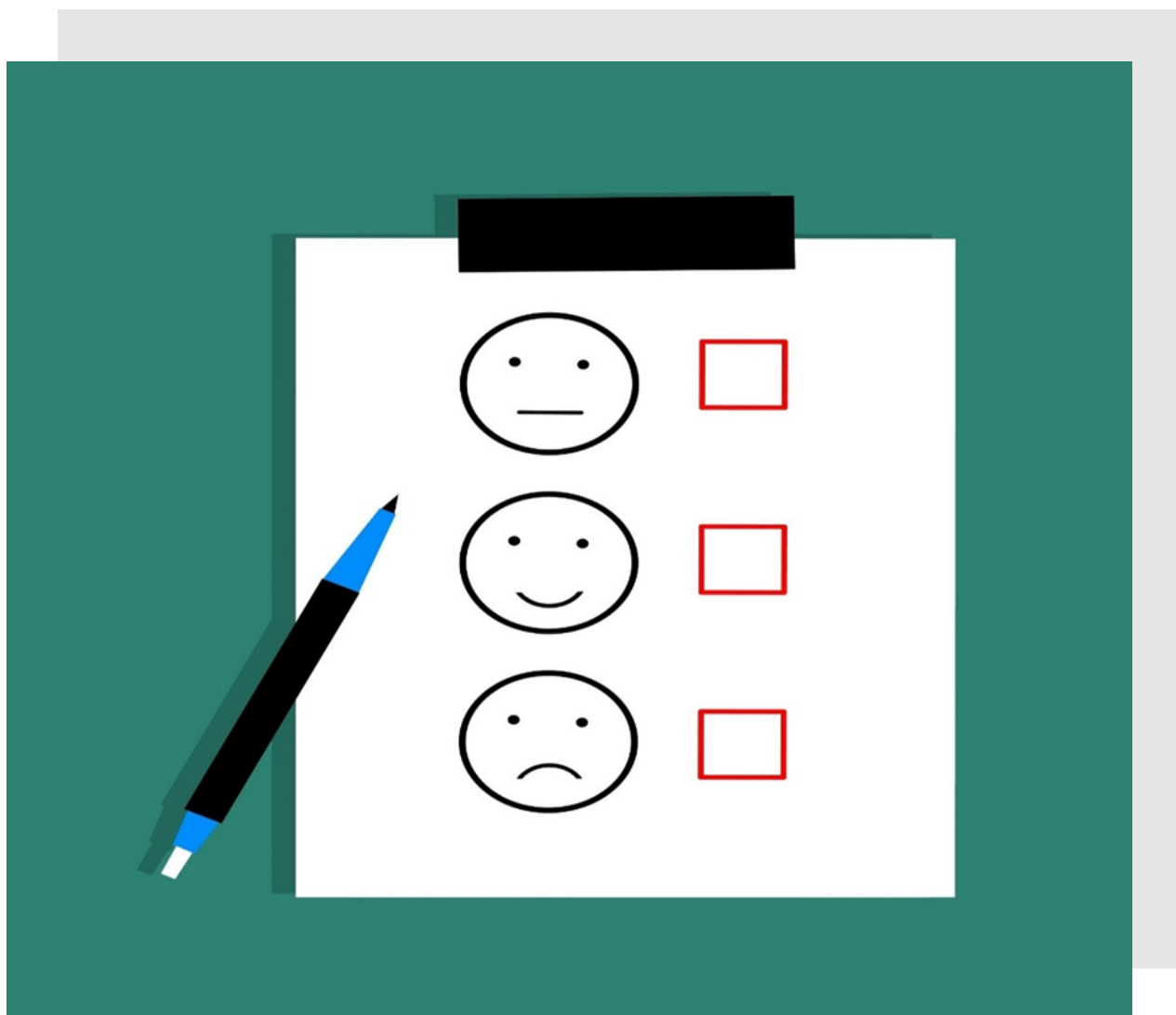


# Brugertilfredshedsundersøgelse på det specialiserede voksenområde

Tilfredshed med den socialpædagogiske støtte på botilbud, botilbudslignende tilbud eller i eget hjem



Didde Cramer Jensen, Morten Holm Enemark, Maria Røgeskov og Lars Fynbo

*Brugertilfredshedsundersøgelse på det specialiserede  
voksenområde – Tilfredshed med den socialpædagogiske  
støtte på botilbud, botilbudslignende tilbud eller i eget hjem*

© VIVE og forfatterne, 2021

e-ISBN: 978-87-7119-980-2

Forsidegrafik: Mohamed Hassan/Pixabay

Projekt: 301915

Finansiering: Social- og Ældreministeriet

**VIVE – Viden til Velfærd**

**Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd**

Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K

[www.vive.dk](http://www.vive.dk)

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

**VIVE**

DET NATIONALE FORSKNINGS-  
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD

# Forord

Velfærdsstaten skal sikre, at mennesker i social udsathed eller med særlige behov på grund af et handicap får den hjælp og støtte, de har behov for. Selvom der gennem de senere år har været adskillige eksempler på udviklingen af nye specialiserede indsatsmetoder, der skal sikre borgerne kvalificerede og virkningsfulde indsatser på det sociale område, så ved vi kun lidt om, hvordan borgerne selv oplever den støtte, de får. Mange kommuner arbejder imidlertid med brugertilfredshedsundersøgelser, men på nationalt plan er der hidtil ikke gennemført en undersøgelse af borgernes tilfredshed på det specialiserede socialområde.

Der er på den baggrund taget initiativ til, at der gennemføres en national brugertilfredshedsundersøgelse på det specialiserede voksenområde. Undersøgelsens primære formål er at give et overblik over borgernes tilfredshed med den socialpædagogiske støtte samt deres oplevelse af visitationsprocessen, når de tildeles støtte.

Undersøgelsen bygger på en webbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt borgere, som modtager socialpædagogisk støtte på botilbud, botilbudslignende tilbud eller i eget hjem. Undersøgelsen har således et sekundært formål om at få erfaring med brugertilfredshedsundersøgelser blandt disse grupper af borgere, og hvor datamaterialet tilvejebringes på denne måde. Vi vil gerne takke alle de borgere, som tog sig tid til at svare på spørgeskemaet, og de pårørende, medarbejdere og ledere, som har støttet borgerne i processen.

Undersøgelsen indgår i Social- og Ældreministeriets igangværende evaluering af det specialiserede socialområde i Danmark. Derudover vil undersøgelsens resultater have interesse for kommunale politikere, ledere og medarbejdere, som leverer sociale indsatser under serviceloven, og kan bruges til styrke og forbedre indsatserne for målgruppen og understøtte det lokale kvalitetsudviklingsarbejde i kommuner og på botilbud.

Undersøgelsen er gennemført af forsker Didde Cramer Jensen (projektleder), analytiker Morten Holm Enemark, forsker Maria Røgeskov og seniorforsker Lars Fynbo. Danmarks Statistik har stået for dataindsamlingen. Rapporten har været i eksternt review hos to eksperter på området, som vi takker for nyttige kommentarer.

Undersøgelsen er bestilt og finansieret af Social- og Ældreministeriet.

*Kræn Blume Jensen*

Forsknings- og analysechef for VIVE Social

2021

# Indhold

Sammenfatning .....	5
1 Indledning.....	12
1.1 Baggrund og formål .....	12
1.2 Data og metode.....	13
1.3 Målgruppe og støttebehov.....	14
1.4 Måling af tilfredshed .....	15
1.5 Læsevejledning .....	16
2 Metode, datagrundlag og databearbejdning .....	17
2.1 Undersøgelsens metode og datagrundlag .....	17
2.1 Udvikling af spørgeskemaet .....	18
2.2 Pilottest af spørgeskema.....	20
2.3 Population, stikprøvedesign og vægtning .....	21
2.4 Respondent karakteristik .....	23
2.5 Frafaldsanalyse .....	27
2.6 Response bias – hjælp til besvarelse af undersøgelsen.....	33
3 Brugertilfredshed på det specialiserede voksenområde i Danmark .....	40
3.1 Oplevelse af visitation .....	41
3.2 Oplevelsen af handleplaner .....	45
3.3 Opfyldelse af støttebehov.....	48
3.4 Udbytte af støtten.....	51
3.5 Kontakten til fagprofessionelle .....	55
3.6 Leveforhold på botilbud/botilbudslignende tilbud.....	59
3.7 Generel tilfredshed med støtten.....	62
4 Konklusion og perspektivering .....	66
4.1 Konklusioner omkring borgernes generelle tilfredshed .....	67
4.2 Tilfredshed med kontakten til fagprofessionelle og leveforholdene på botilbud/botilbudslignende tilbud.....	69
4.3 Konklusioner omkring variationer i borgernes tilfredshed .....	70
4.4 Perspektivering .....	73
Litteratur .....	76
Bilag 1 Spørgeskema om brugertilfredshed .....	79
Bilag 2 Undersøgelse af betydning af vægtning.....	89
Bilag 3 Sammenlignende analyser .....	92

## Sammenfatning

Brugertilfredshedsundersøgelser indgår i stadig større omfang som et element i den måde, hvorpå man forvalter de offentlige serviceområder i de nordiske lande. I Danmark har man siden 2000 gennemført nationale brugertilfredshedsundersøgelser på de store velfærdsområder. Det specialiserede socialområde er imidlertid endnu ikke blevet undersøgt.

Social- og Ældreministeriet har med afsæt heri bedt VIVE gennemføre en landsdækkende tilfredshedsundersøgelse blandt borgere, som modtager socialpædagogisk støtte i eget hjem, på botilbud eller botilbudslignende tilbud. Undersøgelsen indgår i Social- og Ældreministeriets igangværende evaluering af det specialiserede socialområde i Danmark.

Formålet med undersøgelsen er at få viden om borgernes tilfredshed med den støtte, de modtager, deres generelle trivsel på botilbud og botilbudslignende tilbud samt deres tilfredshed med visitationsprocessen og kontakt til visitationsmyndigheder. Ønsket er, at viden fra undersøgelsen kan bruges til at styrke kvaliteten i indsatser for målgruppen.

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt ydelsesmodtagere på området. Designet skal ses som en slags pilot-test, hvor det undersøges, om brug af spørgeskemaundersøgelser fungerer blandt målgruppen. Dataindsamlingen er foretaget af Danmarks Statistik i sommeren 2021 blandt borgere, som var ydelsesmodtagere i 2019. Populationen udgøres af 47.115 personer, der er tildelt ydelser via SL § 85 i eget hjem og §§ 107-108 samt § 85 i botilbudslignende tilbud i Danmark. Blandt personer, der modtager § 85 i eget hjem, er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 6.516 personer, og for borgere i botilbud (§§ 107-108) samt borgere i botilbudslignende tilbud (§ 85 i botilbudslignende tilbud) er alle personer i populationen valgt, da opnåelsesprocenten for denne gruppe blev forventet at være lav. I alt deltog 5.040 borgere i undersøgelsen, svarende til en samlet svarprocent på 21,9 %. Ser vi på svarprocenten isoleret for borgere i eget hjem, ligger den på 32,7 %, mens den for borgere i botilbud og botilbudslignende tilbud ligger noget lavere på 17,2 %.

Den lave svarprocent kan skabe bekymring omkring undersøgelsens repræsentativitet, altså om resultaterne fra stikprøven kan generaliseres til at gælde hele populationen af borgere i målgruppen. Samtidig viser en frafaldsanalyse, at frafaldet er skævt fordelt i forhold til de borgere, som har valgt at deltage i undersøgelsen. I analyserne benytter vi "vægte" til at give et mere retvisende billede af tilfredsheden i gruppen af respondenter i henholdsvis botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem samt målgruppen som helhed. På den måde tager vi i nogen grad højde for en lav svarprocent samt et skævt frafald.<sup>1</sup> Resultaterne bør imidlertid fortsat kun ses i perspektivet af disse forhold og kan ikke med sikkerhed siges at være repræsentative for hele målgruppen.

Svarprocenten skal ses i lyset af, at det generelt er svært at gennemføre undersøgelser blandt borgere med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse grundet handicaprelaterede og kontekstmæssige barrierer (Marpasat & Razafindratsima, 2010; Mitchell et al., 2006;

---

<sup>1</sup> Bemærk, at der er anvendt populationsdata for borgere i eget hjem til at vægte resultaterne for borgere i eget hjem, og at der anvendes populationsdata for borgere i botilbud til at vægte resultaterne for borgere i botilbud.

Parsons, Baum & Johnson, 2000). En betragtelig del af målgruppen lever med så komplekse sociale, psykiske og/eller fysiske problemstillinger, at de ikke har mulighed for at deltage i en survey. For fremtidige brugertilfredshedsundersøgelser kan det derfor være formålstjenesteligt at supplere et survey-design med besøgsinterview. Grundet corona-restriktioner var dette ikke muligt i denne undersøgelse.

Spørgeskemaet er udviklet dels med afsæt i eksisterende surveys med validerede spørgebatterier, dels via to pilottests. Danmarks Statistik har testet spørgeskemaet telefonisk med relevante borgere, og VIVE har gennemført kvalitative interviews med tre borgere med komplekse sociale og psykiske problemstillinger, som boede på et botilbud. På baggrund af de to pilottest er spørgeskemaets struktur og sprogbrug tilpasset målgruppen for at sandsynliggøre, at borgerne forstår spørgsmålene ens og kan afgive valide svar.

Spørgeskemaundersøgelsen giver et sjældent indblik i, hvordan nogle af samfundets mest socialt udsatte borgere, inkl. borgere med komplekse problemstillinger (såsom mange års hjemløshed, stofmisbrug og svære psykiske lidelser), oplever kvaliteten i de sociale tilbud, som de modtager.

Resultaterne fra undersøgelsen afrapporteres separat for borgere i henholdsvis botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem. Årsagen hertil er, at tilfredsheden potentielt kan variere mellem de to grupper grundet variation med hensyn til borgernes støttebehov, funktionsevne, sociale problemstillinger og boligforhold. Nedenfor er undersøgelsens resultater opsummeret.

## Brugertilfredshed blandt modtagere af socialpædagogisk støtte i Danmark

### Generel tilfredshed med den støtte, som borgerne modtager

Borgerne er generelt meget tilfredse med den støtte, de modtager fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbud. 77 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 86 % af borgerne i eget hjem er tilfredse eller meget tilfredse med den støtte, de får. Blot 8 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 6 % af borgerne i eget hjem er utilfredse eller meget utilfredse med støtten.

Den høje brugertilfredshed gælder også for de specifikke ydelser, borgerne er blevet tildelt. Mere end 70 % af borgerne i både botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem er tilfredse med den specifikke støtte, de får, mens under 5 % ikke er tilfredse. Undersøgelsen viser, at tilfredsheden i begge grupper er størst i forhold til hjælp til at opretholde kontakt til behandlere, mens den for borgere i eget hjem er lavest i forhold til at være sammen med andre. For borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er tilfredsheden lavest i forhold til hjælp til at klare personlig pleje (70 %).

Borgere, der bor i eget hjem, er signifikant mere tilfredse med støtten sammenlignet med borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud. Den største andel af borgere, som er utilfredse med støtten, findes blandt modtagere af SL §§ 107-108.

### **Moderat tilfredshed med samarbejde med myndighedssagsbehandler**

Cirka halvdelen af borgerne i både botilbud/botilbudslignende tilbud (49 %) og eget hjem (57 %) finder, at samarbejdet med deres sagsbehandler fungerer godt. Henholdsvis 17 % (eget hjem) og 19 % (botilbud) vurderer, at samarbejdet med myndighedssagsbehandler hverken fungerer godt eller dårligt. Til sammenligning vurderer 14 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 13 % af borgerne i eget hjem, at samarbejdet fungerer dårligt eller meget dårligt.

Borgere, som bor i eget hjem, er mere tilfredse med samarbejdet end borgere, som bor på botilbud/botilbudslignende tilbud. Borgere, som modtager SL § 85 i eget hjem, samt borgere, som modtager SL § 107, er signifikant mere tilfredse end borgere, som modtager § 85 i botilbudslignende tilbud og SL § 108. Ældre borgere (60+ år) er mere kritiske over for samarbejdet med deres sagsbehandler end unge borgere (18-39 år). Desuden viser undersøgelsen, at i jo større omfang borgerne (både på botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem) oplever at have sociale vanskeligheder, jo større er sandsynligheden for, at de vurderer, at samarbejdet med deres sagsbehandler ikke er velfungerende. Samtidig viser undersøgelsen, at jo flere forskellige typer vanskeligheder borgeren oplever, jo dårligere opleves samarbejdet med deres sagsbehandler. Køn har ingen betydning for oplevelsen af samarbejdet, hverken blandt borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud eller eget hjem.

### **Moderat tilfredshed med udredning**

Der er en moderat tilfredshed med kommunens udredning af borgernes støttebehov. Cirka halvdelen af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (46 %) og i eget hjem (52 %) oplever, at kommunen har undersøgt deres støttebehov grundigt. Samtidig oplever lidt over en fjerdedel af borgerne (26 %) i både botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem, at der ikke har fundet en grundig udredning sted.

59 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 67 % af borgerne i eget hjem oplever at være blevet inddraget i den kommunale sagsbehandlers sammensætning af tilbud om støtte. Til sammenligning oplever 14 % af borgerne i eget hjem og 15 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud, at sagsbehandleren enten kun i begrænset grad eller slet ikke lytter til deres ønsker.

Borgere bosiddende i eget hjem oplever i højere grad end borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud, at deres støttebehov er undersøgt grundigt. Borgere, som modtager SL § 85 i eget hjem samt SL § 107, er mere tilfredse end borgere, som modtager § 85 i botilbudslignende tilbud og SL § 108. Køn har ingen signifikant betydning for oplevelsen af udredning af støttebehov, hverken blandt borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud eller eget hjem. For borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er der imidlertid forskel på aldersgrupper, hvor unge borgere (18-39 år) i mindre grad end ældre (60+ år) føler sig grundigt udredte.

Endelig viser undersøgelsen, at sandsynligheden for, at en borger føler sig grundigt udredt, falder, i jo højere grad borgeren oplever at have enten kognitive, fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder, samt jo flere af disse vanskeligheder borgeren oplever. Resultatet er statistisk signifikant for borgere i både botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem.

### **Generel tilfredshed med § 141-handleplaner**

Undersøgelsen viser, at ca. to tredjedele af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (66 %) og eget hjem (57 %) har en § 141-handleplan. Sandsynligheden for at have en § 141-handleplan er signifikant højere blandt borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud end i eget hjem. Samtidig er der ca. en fjerdedel af borgerne, som angiver, at de ikke ved, om de har en § 141-handleplan. Tallet er henholdsvis 25 % for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og 27 % for borgere i eget hjem. Kun en mindre andel af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (3 %) og i eget hjem (6 %) har frabedt sig handleplanen. Flere mænd end kvinder fravælger en handleplan.

Blandt gruppen af borgere, som har en § 141-handleplan, vurderer langt størstedelen af borgere både i botilbud/botilbudslignende tilbud (70 %) og eget hjem (72 %), at handleplanen i nogen grad eller høj grad er virksom for dem. Borgere, som modtager SL § 107, er mindre tilbøjelige til at opleve, at handleplanen virker for dem i sammenligning med borgere, som modtager SL § 85 i eget hjem samt § 85 i botilbudslignende tilbud og SL § 108. Unge borgere (18-39 år) i både eget hjem og botilbud/botilbudslignende tilbud er desuden mindre tilbøjelige til at opleve, at handleplanen virker i sammenligning med ældre borgere (40+ år).

### **Mindre tilfredshed med støttens omfang**

En væsentlig andel af borgerne oplever, at deres støttebehov ikke er ordentligt dækket. Henholdsvis 39 % af borgerne på botilbud/botilbudslignende tilbud og 27 % af borgerne i eget hjem oplever, at de mangler støtte til hverdagslige gøremål. De aktiviteter, som flest respondenter – både i botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem – angiver at mangle støtte til, er henholdsvis støtte til at deltage i fritidsaktiviteter og have nogen at tale med om, hvordan de har det.

Borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er også signifikant mere tilbøjelige til at svare, at de mangler støtte i sammenligning med borgere i eget hjem. Borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er desuden signifikant mere tilbøjelige til at mangle støtte til personlig pleje og deltagelse i fritidsaktiviteter end borgere i eget hjem. Borgere, der modtager SL § 107 og § 85 i botilbudslignende tilbud, efterspørger i højere grad disse ydelser i sammenligning med borgere, som modtager SL § 85 i eget hjem samt SL § 108. Unge borgere (18-39 år) på både botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem er signifikant mere tilbøjelige til at opleve, at de mangler støtte til noget fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet end voksne borgere (40+ år).

Endelig viser undersøgelsen, at i jo højere grad borgerne oplever at have vanskeligheder, jo større er sandsynligheden for, at de oplever, at støtten ikke er dækkende. Borgere, som føler, at deres støttebehov ikke i tilstrækkelig grad er blevet udredt, og borgere, som føler, at samarbejdet med deres sagsbehandler ikke fungerer, har en større sandsynlighed for at opleve, at deres støtte ikke er dækkende. Resultatet er signifikant for både borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem.

### **Variierende tilfredshed med udbytte af støtten**

Undersøgelsen viser, at mange borgere er tilfredse med udbyttet af den støtte, de modtager. Mere end to tredjedele af borgerne oplever, at støtten i nogen grad eller i høj grad



hjælper dem til at klare flere ting i hverdagen. Tallet er 71 % for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og 69 % for borgere i eget hjem. 13 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 12 % af borgerne i eget hjem oplever derimod i mindre grad eller slet ikke, at støtten bidrager til deres oplevelse af at klare flere ting i hverdagen. Borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er signifikant mere tilbøjelige til at svare positivt end borgere i eget hjem.

Mere end 70 % af borgerne i både botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem oplever, at støtten i nogen grad eller i høj grad hjælper dem til at trives. 11 % af borgerne i eget hjem og 9 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud finder derimod ikke, at støtten understøtter deres trivsel. Borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er signifikant mere tilbøjelige til at opleve, at støtten hjælper dem til at trives, end borgere i eget hjem. Jo længere tid, man som borger har modtaget støtte, jo bedre føler man sig støttet i at trives.

Endelig oplever færre, at støtten bidrager til at opretholde et socialt liv. 19 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 18 % af borgerne i eget hjem oplever, at støtten i mindre grad eller slet ikke bidrager til at opretholde et socialt liv. Borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud oplever i højere grad end borgere i eget hjem, at støtten bidrager til at opretholde et socialt liv. For begge grupper falder oplevelsen af, at støtten bidrager til at opretholde et socialt liv, i jo højere grad borgerne oplever at have sociale vanskeligheder.

### **Overvejende tilfredshed med kontakten til fagprofessionelle**

84 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 89 % af borgerne i eget hjem svarer, at de oplever kontakten til deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet som god eller meget god. 84 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 92 % af borgerne i eget hjem oplever, at der i nogen grad eller i høj grad bliver lyttet til dem.

I forhold til oplevelsen af, om der er tid nok, er billedet mere broget. 70 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 80 % af borgerne i eget hjem oplever, at der er tid nok, mens 20 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 11 % af borgerne i eget hjem oplever, at der i mindre grad eller slet ikke er tid nok til dem. Oplevelsen af at have en god kontakt til de fagprofessionelle, at der er tid nok, og at man som borger bliver lyttet til, er signifikant højere for borgere i eget hjem end i botilbud/botilbudslignende tilbud. Samtidig daler oplevelsen af, at der er tid nok (for både borgere i eget hjem og botilbud/botilbudslignende tilbud), i jo højere grad borgerne oplever at have kognitive og psykiske vanskeligheder, samt jo flere vanskeligheder borgeren oplever at have samtidigt.

### **Variierende tilfredshed med levetilstandene på botilbud/botilbudslignende tilbud**

En høj andel af borgerne på botilbud/botilbudslignende tilbud oplever at trives på botilbuddet (80 %), mens 8 % oplever, at de i mindre grad eller slet ikke trives. Der er også en udbredt tilfredshed med de regler, der gælder for beboernes lejligheder på botilbuddene, fx vedrørende rygning eller besøg. 76 % af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med de pågældende regler. Blot 6 % angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med reglerne.

Mange borgere oplever imidlertid i nogen grad eller høj grad forstyrrelser fra andre beboere (44 %). Dog angiver 42 % af borgerne, at de kun i mindre grad eller slet ikke oplever forstyrrelser fra andre på botilbuddet. Yngre borgere (18-39 år) føler sig signifikant mere forstyrret end ældre borgere (40-60+ år), og kvinder føler sig signifikant mere forstyrret end mænd. Borgere, som modtager SL § 108, føler sig i højre grad forstyrret end borgere, der modtager SL § 107 og § 85 i botilbudslignende tilbud. Endelig stiger sandsynligheden for at føle sig forstyrret proportionalt med borgernes oplevelse af at være plaget af kognitive, psykiske og sociale vanskeligheder.

## Perspektivering

Til trods for, at resultaterne i undersøgelsen ikke med sikkerhed kan siges at være repræsentative, peger brugertilfredshedsundersøgelsen på en række tendenser, som udgør opmærksomhedspunkter i forhold til fremadrettet at tilrettelægge den socialpædagogiske støtte målrettet borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem. Disse opmærksomhedspunkter er beskrevet nedenfor.

### **Sociale relationer og deltagelse**

Adspurgt om, hvorvidt de mangler støtte til noget fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbud, svarer henholdsvis 39 % af borgerne på botilbud/botilbudslignende tilbud og 27 % af borgerne i eget hjem, at de mangler støtte til hverdagslige gøremål. Af disse borgere angiver flest borgere i både eget hjem og i botilbud/botilbudslignende tilbud, at de mangler støtte til at deltage i fritidsaktiviteter samt at have nogen at snakke med. Af de borgere, som angiver at mangle støtte til noget, svarer henholdsvis 45 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 36 % af borgerne i eget hjem, at de synes, at de mangler støtte til at deltage i fritidsaktiviteter, mens ca. 40 % i begge grupper angiver, at de mangler støtte til at have nogen at snakke med om, hvordan de har det. Selvom respondenterne også peger på andre forhold (sætte mål for det kommende år, personlig pleje, kontakt til myndighedssagsbehandler mv.), som de oplever at mangle støtte til, er det værd at bemærke, at de to væsentligste oplevede mangler relaterer sig til sociale aspekter af støtten. Henholdsvis 19 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 18 % af borgerne i eget hjem oplever desuden, at støtten i mindre grad eller slet ikke bidrager til at opretholde et socialt liv.

Forskning peger på, at det at være socialt forbundet til andre og deltage i samfundslivet spiller en positiv rolle for menneskers trivsel og helbred. Samtidig ved vi også, at fysiske, psykiske og sociale vanskeligheder kan udgøre en begrænsende faktor for netop deltagelse i sociale netværk og aktiviteter. Det er derfor et vigtigt opmærksomhedspunkt, at borgernes sociale behov opfyldes, og at de støttes i at indgå i meningsfulde fællesskaber.

### **Relationelt samarbejde med sagsbehandler**

Undersøgelsen finder en række signifikant statistisk sammenhænge, der gælder for både borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og borgere i eget hjem. Det gælder dels sammenhængen mellem borgernes oplevelse af samarbejdet med deres sagsbehandler, dels vurdering af deres tilfredshed med støtten. Vi finder også en positiv sammenhæng mellem oplevelse af samarbejdet med sagsbehandleren og oplevelsen af, hvorvidt ens

støttebehov er opfyldt. Desuden er der en positiv sammenhæng mellem borgernes oplevelse af tilfredshed med støtten, og hvorvidt de føler sig grundigt udredte eller ej. Endelig er der også en positiv sammenhæng mellem, hvorvidt borgeren føler sig lyttet til af sin sagsbehandler, og oplevelsen af, at ens støttebehov er grundigt undersøgt.

Selvom vores analyser ikke gør det muligt at sige noget om årsagssammenhænge, så vidner de signifikant statistisk sammenhænge om, at det er vigtigt at interessere sig for de relationelle aspekter af brugertilfredsheden. Ikke mindst set i lyset af, at andre undersøgelser finder, at borgere i høj grad forbinder god kvalitet med det at blive lyttet til og mødt i øjenhøjde.

### **Hånd om de mest udsatte borgere**

Undersøgelsen viser (for både borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem), at sandsynligheden for, at en borger føler sig grundigt udredt, falder, i jo højere grad borgeren oplever kognitive, fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder. I jo højere grad man som borger oplever at have vanskeligheder (og jo flere vanskeligheder man oplever at have), jo større er sandsynligheden desuden for, at man oplever, at støtten ikke er dækkende. For borgere med kognitive og psykiske vanskeligheder gælder desuden, at jo flere vanskeligheder man føler at have, jo større er sandsynligheden for, at man oplever, at de fagprofessionelle ikke har tid nok til en. I jo højere grad borgerne oplever at have sociale vanskeligheder, jo mindre er sandsynligheden desuden for, at borgerne oplever, at sagsbehandleren lytter til deres ønsker om støtte, og i jo mindre grad oplever de, at støtten hjælper dem til at klare flere ting i hverdagen samt opretholde et socialt liv.

Forskning peger på, at borgere med handicap og/eller sociale problemstillinger ofte oplever større vanskeligheder ved at indgå i samspillet med offentlige myndigheder, i lavere grad føler sig inddraget og sommetider modtager en service af ringere karakter (i sammenligning med borgere uden disse vanskeligheder). Et vigtigt opmærksomhedspunkt er derfor at sikre, at de mest sårbare og udsatte borgergrupper modtager den nødvendige støtte.

# 1 Indledning

## 1.1 Baggrund og formål

Siden 1980'erne har brugerinddragelse medvirket til måden, hvorpå man i de nordiske lande har arbejdet med effektivisering og udvikling af velfærdsydelser (Egilson, Dybbroe & Olsen, 2018). Foranlediget af New Public Governance som styringsparadigme er borgerinddragelse og samskabelse i dag en del af måden, hvorpå de offentlige velfærdsområder forvaltes (Krogsgaard & Rod, 2018). Brugertilfredshedsundersøgelser anvendes bl.a. til at vurdere, hvor tilstrækkelig, målrettet og rimelig en service opleves, samt til at vurdere den brugeroplevede kvalitet og effekt (Dalsgaard & Jørgensen, 2010).

I Danmark er der siden 2000 foretaget systematiske nationale tilfredshedsundersøgelser blandt brugere af en række velfærdsområder. I regionalt regi gennemføres årligt Landsdækkende Undersøgelser af Patientoplevelser (LUP), hvor borgernes tilfredshed og oplevelser med sundhedsvæsenets instanser vurderes. Siden 2007 har Sundhedsministeriet desuden gennemført landsdækkende undersøgelser af brugertilfredshed i ældreplejen, og fra 2019-2022 gennemfører Indenrigs- og Boligministeriet brugertilfredshedsundersøgelser på en række velfærdsområder i de danske kommuner: folkeskole og SFO, dagtilbud og genoptræning.

Brugertilfredsheden blandt ydelsesmodtagere på det specialiserede socialområde er hidtil ikke blevet systematisk belyst på tværs af alle kommuner. Vi ved derfor relativt lidt om den generelle brugertilfredshed blandt ydelsesmodtagere af socialfaglig støtte.

Der er på den baggrund taget initiativ til at igangsætte en national brugertilfredshedsundersøgelse på det specialiserede voksenområde. Social- og Ældreministeriet har bedt VIVE om at gennemføre en sådan undersøgelse. Undersøgelsen indgår i Social- og Ældreministeriets igangværende evaluering af det specialiserede socialområde i Danmark.

Tilfredshedsundersøgelsen har til formål at belyse brugertilfredsheden med en række specifikke borgerrettede ydelser, der leveres i forbindelse med den socialpædagogiske støtte til borgere i eget hjem, på botilbud eller botilbudslignende tilbud. Desuden belyser undersøgelsen borgernes tilfredshed med visitationsprocessen og kontakt til de respektive visitationsmyndigheder. Undersøgelsen er igangsat, fordi vi i Danmark ved relativt lidt om borgernes oplevelse af den socialfaglige støtte og visitationsprocessen, når de tildeles støtte. Endelig tjener undersøgelsen som en slags pilottest med hensyn til fremadrettet at anvende spørgeskemaer i forhold til målgruppen.

Ønsket er, at resultaterne fra undersøgelsen vil bidrage til det kommunale udviklingsarbejde med at sikre en høj kvalitet i ydelser til målgruppen. Konkret belyser undersøgelsen følgende temaer omkring borgernes tilfredshed:

- Borgernes tilfredshed med den støtte, de modtager
- Borgernes oplevelse af, om støtten er dækkende
- Borgernes relation til sagsbehandler og fagprofessionelle
- Borgernes udbytte af den tildelte støtte
- Borgernes oplevelse af visitationsprocessen

- Borgernes vurdering af deres handleplan (§ 141)
- Borgernes oplevelse af leveforholdene på botilbud/botilbudslignende tilbud.

Temaerne er udvalgt, dels fordi de afspejler anbefalinger til vurdering af brugeroplevet kvalitet af ydelser formuleret i internationale vurderingsværktøjer (se afsnit 2.2), dels har en følgegruppe nedsat af Social- og Ældreministeriet, bestående af relevante aktører og organisationer på området, peget på væsentlige emner af betydning for borgernes tilfredshed.

## 1.2 Data og metode

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse med telefoninterviewopfølgning ved manglende besvarelser. Spørgeskemaet er udarbejdet af VIVE, og dataindsamlingen er foretaget af Danmarks Statistik. Målgruppen for undersøgelsen er borgere 18+ år, som modtager socialpædagogisk støtte i eget hjem, på botilbud eller botilbudslignende tilbud.

I alt deltog 5.040 borgere i undersøgelsen. Populationen udgøres af 47.115 personer, der er tildelt ydelser via SL §85 + §§ 107-108 i Danmark. Blandt personer, der modtager socialpædagogisk støtte i eget hjem, er der tilfældigt udtrukket en stikprøve på 6.516 personer, og for borgere i botilbud og botilbudslignende tilbud er alle personer i populationen valgt, da opnåelsesprocenten i denne gruppe forventedes at være lav. Danmarks Statistik har genereret begge grupper via HANDIC-registret fra 4. kvartal 2019. 730 respondenter svarede, at de ikke modtager støtte, hvorfor vi har valgt at lade dem udgå af undersøgelsen og populationen. Det efterlader os med 4.310 gennemførte besvarelser, svarende til en samlet svarprocent på 21,9 %. Ser vi på svarprocenten isoleret for borgere med § 85-støtte i eget hjem, ligger den på 32,7 %, mens den for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud (§§ 107-108 + § 85 i botilbudslignende tilbud) ligger noget lavere på 17,2 %. Før vi dropper de 730 respondenter, der har svaret, at de ikke modtager en relevant ydelse, ligger svarprocenten for personer med registreret § 85-støtte i eget hjem på 39,9 %, mens den for personer registreret i botilbud/botilbudslignende tilbud ligger på 17,6 %.

Det er kendt, at det er vanskeligt at gennemføre undersøgelser blandt borgere med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse, og at målgruppen derfor ofte er underrepræsenteret (Marpasat & Razafindratsima, 2010; Mitchell et al., 2006; Parsons, Baum & Johnson, 2000). Vi har i vores design taget højde for den forventede lavere svarprocent blandt personer, der bor på botilbud/botilbudslignende tilbud i forhold til personer, der bor i eget hjem. I analyserne benytter vi statistiske "vægte" til at give et mere retvisende billede i gruppen af respondenter i henholdsvis botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem samt målgruppen som helhed og tager således – i nogen grad – højde for den lave svarprocent og et skævt frafald.<sup>2</sup> Resultaterne bør imidlertid fortsat kun ses i perspektivet af den lave deltagelse og det skæve frafald, hvorfor vi ikke med sikkerhed kan konkludere, at de er repræsentative for hele målgruppen (se kapitel 2 for en gennemgang af

<sup>2</sup> Bemærk, at der er anvendt populationsdata for borgere i eget hjem til at vægte resultaterne for borgere i eget hjem, og at der anvendes populationsdata for borgere i botilbud til at vægte resultaterne for borgere i botilbud.

undersøgelsens metode og datagrundlag). Imidlertid bør resultaterne kun ses i perspektivet af den lave deltagelse og det skæve frafald og kan ikke med sikkerhed siges at være repræsentative.

Generelt er spørgeskemaundersøgelser blandt brugere på det psykosociale felt meget lidt udbredte (Weigelt et al., 2016), og denne undersøgelse kan betragtes som en slags pilottest, der undersøger muligheden for overhovedet at gennemføre spørgeskemaundersøgelser blandt borgere på det specialiserede socialområde.

Social- og Ældreministeriet og VIVE er bevidste om, at det er udfordrende at gennemføre en spørgeskemaundersøgelse blandt gruppen af ydelsesmodtagere bl.a. på grund af kommunikative og kognitive udfordringer blandt borgergruppen. Imidlertid har det ikke været muligt at gennemføre en landsdækkende undersøgelse på anden måde inden for undersøgelsens tidsramme, bl.a. på grund af covid-19-pandemien, der har forhindret gennemførelse af interview ansigt-til-ansigt. Fremadrettet anbefales det, at brugertilfredshedsundersøgelser i deres design i højere grad tager højde for borgernes (psykiske og kognitive) vanskeligheder, særligt gældende for borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud. Dette kunne eventuelt gøres ved at sammensætte et repræsentativt sample og gennemføre besøgsinterview med disse borgere (eventuelt som supplement til survey).

### 1.3 Målgruppe og støttebehov

De borgere, som er omdrejningspunktet for denne undersøgelse, modtog på undersøgelsestidspunktet et tilbud via servicelovens § 107 (midlertidigt ophold på boform), § 108 (permanent ophold på boform) eller § 85 i eget hjem eller § 85 på botilbudslignende tilbud (for yderligere karakteristik af respondentgruppen se afsnit 2.5). Nedenfor er de forskellige ydelsestyper beskrevet.

#### **Serviceloven § 107**

§ 107 er et tilbud om midlertidigt ophold i boformer til borgere, som på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemstillinger har behov for det. Tilbuddet er rettet mod borgere, der har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller for pleje, eller som i en periode har behov for særlig behandlingsmæssig støtte.

Tilbuddet er målrettet borgere, hvis behov for et botilbud ikke er varigt. Det vil sige, at det ved visitationen vurderes, at vedkommende har et progressionspotentiale af en størrelsesorden, som betyder, at borgeren efter en korterevarende indsats på et antal år kan mestre eget liv med mindre indgribende støtte.

#### **Serviceloven § 108**

§ 108 vedrører ophold i boformer, der er egnet til længerevarende ophold. Tilbuddet er målrettet borgere, som på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling, og som ikke kan få dækket disse behov på anden vis.

## **Serviceovens § 85**

§ 85 vedrører socialpædagogisk bistand, som ydes til personer, der på grund af betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor. Socialpædagogisk bistand kan bestå af hjælp, rådgivning, støtte eller omsorg, således at den pågældende kan leve et liv på egne præmisser. Socialpædagogisk bistand kan også bestå af oplæring i eller genoptræning af en række færdigheder, som sætter borgeren i stand til at leve et så selvstændigt liv som muligt. Indsatsen tager således sigte på, at den enkelte kan bevare eller forbedre sine psykiske, fysiske eller sociale funktioner.

Formålet med støtten kan være udvikling og vedligeholdelse af personlige færdigheder, bl.a. med henblik på at skabe eller opretholde sociale netværk, struktur i dagligdagen mv., således at personen bliver bedre i stand til at gøre brug af samfundets almindelige tilbud. For personer, der på grund af betydelig nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne reelt ikke har mulighed for at tage vare på egne interesser, er formålet med den socialpædagogiske bistand også at yde en særlig hjælp, så den pågældende kan opnå og fastholde egen identitet samt opnå en mere aktiv livsudfoldelse.

Socialpædagogisk bistand kan ydes som et element i et samlet tilbud om bl.a. rådgivning, støtte, hjælp til pleje, behandling, træning eller ledsagelse til personer uanset deres bopæl. I denne undersøgelse ser vi på § 85 tildelt til henholdsvis borgere i eget hjem samt botilbudslignende tilbud.

### **Ydelsestyper i afrapporteringen**

I afrapporteringen af undersøgelsens resultater (se kapitel 3) opdeler vi analyserne og ser på tilfredsheden blandt borgere i henholdsvis botilbud/botilbudslignende tilbud (§ 107, § 108, § 85 i botilbudslignende tilbud) versus eget hjem (§ 85 i eget hjem). Vi har valgt at se på brugertilfredsheden i grupperne separat, idet borgerne i de to grupper (jf. afsnit 2.4) har forskellige karakteristika vedrørende deres støttebehov, funktionsevne, sociale problemstillinger og boligforhold, som potentielt kan påvirke deres tilfredshed med den modtagende støtte. Hvor der er variation i resultaterne på tværs af ydelsestyperne, vil det ligeledes fremgå af resultaterne.

## **1.4 Måling af tilfredshed**

Tilfredshedsundersøgelser er et både udbredt og populært værktøj til at give politikere og beslutningstagere et billede af, hvordan det går med den service, de tilbyder borgerne (Miller, Kobayashi & Hayden, 2009; Rasmussen, Olsen og Brogaard, 2014). Brugertilfredshedsundersøgelser er imidlertid også et udkældt værktøj og kritiseres for ikke at kunne sætte lighedstegn mellem brugertilfredshed og offentlig servicekvalitet – noget, som tilfredshedsundersøgelser ofte implicit antages at kunne (Hjortskov, 2018).

Et kritikpunkt er, at når man kun spørger aktuelle brugere af en bestemt velfærdsservice om deres tilfredshed, så er målingen ikke et repræsentativt billede på kvalitet af ydelsen, fordi man med undersøgelsen alene giver en stemme til de borgere, som faktisk er blevet tildelt og har valgt at tage imod ydelsen, men ikke de borgere, som har fravalgt den eller ikke er blevet visiteret hertil (Mazor et al., 2002).

Et andet kritikpunkt er, at spørgeskemaundersøgelser med deres prædefinerede svar-kategorier ikke tegner et nuanceret billede af borgernes oplevelser med den service, de modtager, og derfor notorisk tegner et for positivt billede af brugernes tilfredshed. Af-dækkes brugernes oplevelser via fx kvalitative metoder, indfanges langt flere facetter af brugeroplevelsen, og der tegnes derfor et mere retvisende og nuanceret billede af servicekvaliteten (Gill & White, 2009). Et tredje kritik punkt er, at brugerundersøgelser forveksler brugernes erfaringer eller ønsker med tilfredshed (Danielsen, Garrat & Kornør, 2007). Erfaringer og ønsker til service kan potentielt trække brugernes vurderinger i en mere positiv eller mere negativ retning og afspejler ikke den reelle tilfredshed.

I denne undersøgelse antager vi, at der ikke findes en lineær sammenhæng mellem tilfredshed og kvalitet. Vi ønsker også at formidle til læserne, at rapportens resultat ikke kan læses som en objektiv kendsgerning omkring kvalitet. Samtidig er det dog efterstræbelsesværdigt at give en stemme til de borgere, som ofte betegnes som "svære at nå" (hard to reach) (Taylor, Pooley & Carragher, 2016) og formidle deres oplevelse af den socialpædagogiske støtte.

Spørgsmålene indeholder i udgangspunktet fem forskellige svarmuligheder, hvoraf to er positive, to er negative og én er neutral. Denne måde at sammensætte svarmuligheder på er en ofte anvendt standard i tilfredshedsundersøgelser, som gør det mere sandsynligt at respondenterne vælger det svar, som passer bedst til dem. På grund af den lave deltagelseskvote vurderer vi i analysen imidlertid oftest svarene ud fra, om de har været enten positive eller negative, således at de to muligheder for at svare henholdsvis positivt eller negativt sammenfattes til en enkelt ytring. I tabellerne fremstiller vi borgernes svarafgivelser præcist, men ofte vil vi i teksten ikke gå i dybden med nuancerne mellem fx tilfreds og meget tilfreds, fordi antallet af borgere i de respektive svarkategorier er relativt lav.

Som det vil fremgå af analyserne, har mange respondenter desuden valgt at svare "ved ikke" til spørgsmål, som vi ellers ville formode, at de måtte have en holdning til. Vi vurderer denne svarafgivelse som et tegn på, at undersøgelsesformen har udfordret målgruppen kognitivt.

## 1.5 Læsevejledning

Rapporten er bygget op, således at vi i kapitel 2 gennemgår undersøgelsens metode, datagrundlag og databearbejdning.

I kapitel 3 giver vi et overblik over brugertilfredsheden på det specialiserede voksenområde i 2021. På baggrund af spørgeskemaundersøgelsen er det muligt at se på tilfredsheden blandt borgere, der modtager socialpædagogisk støtte i eget hjem og på botilbud/botilbudslignende tilbud.

I kapitel 4 konkluderer og perspektiverer vi undersøgelsens resultater.

I bilagsdelen findes det spørgeskema, som respondenterne har besvaret (Bilag 1), undersøgelse af betydningen af brug af vægtet data (Bilag 2) samt en række sammenlignende analyser, introduceret i kapitel 3 (Bilag 3).



## 2 Metode, datagrundlag og databearbejdning

I dette kapitel gennemgår vi tilfredshedsundersøgelsens metode, datagrundlag og databearbejdning.

### 2.1 Undersøgelsens metode og datagrundlag

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse med telefoninterviewopfølgning for at højne svarprocenten (Silva, Smith & Bammer, 2002). Spørgeskemaet er udarbejdet af VIVE, og dataindsamlingen er foretaget af Danmarks Statistik.

Målgruppen for undersøgelsen er borgere 18+ år, som modtager socialpædagogisk støtte i eget hjem (§ 85), på botilbud (SL §§ 107-108) eller botilbudslignende tilbud (§ 85 i botilbudslignende tilbud) i Danmark. Danmarks statistik har, på vegne af registre, udtrukket en stikprøve blandt borgere, der bor i eget hjem, mens hele populationen af borgere, som bor i botilbud og botilbudslignende tilbud, indgår i undersøgelsen. Variationer i målgruppepopulationen mellem de forskellige ydelsesmodtagere skyldes en forventning om en lavere svarprocent blandt borgere i botilbud og botilbudslignende tilbud. Danmarks Statistik har genereret begge grupper via HANDIC-registret fra 4. kvartal 2019. Dette register indeholder oplysninger om udvalgte ydelser i Lov om social service, som gives til voksne med handicap eller anden udsathed. Formålet med statistikken er at opgøre antallet af ydelsesmodtagere og at tilkoble informationer om deres baggrund og levevilkår i øvrigt. Populationen består af ca. 50.000 personer på baggrund af data fra 75 kommuner.<sup>3</sup>

Spørgeskemaet er udsendt via borgernes e-Boks eller brevpost, hvis borgeren er undtaget fra e-Boks. Undersøgelsen blev gennemført i perioden fra den 11. maj 2021 til den 27. juni 2021. I besvarelsen af spørgeskemaet har respondenterne kunnet gøre brug af henholdsvis 'speak' (hvor spørgsmål og svarkategorier læses højt) samt 'forstørret tekst'. Desuden har der i undersøgelsesperioden været mulighed for at kontakte teknisk support. De interviewpersoner, som ikke selvstændigt kunne besvare et spørgeskema, har desuden haft mulighed for at bede pårørende, hjemmevejleder eller personale på botilbuddet om støtte til at besvare spørgeskemaet.

Forud for undersøgelsen er borgerne blevet orienteret om undersøgelsen via et følgebrev. Også botilbuddene er blevet orienteret om undersøgelsen via en skrivelse fra Social- og Ældreministeriet. Borgerne modtog i undersøgelsesperioden to skriftlige påmindelser om at besvare undersøgelsen. Borgere, der bor i eget hjem, og som ikke havde besvaret spørgeskemaet over web, blev kontaktet og tilbudt opfølgende telefoninterview. Af etiske årsager blev det besluttet *ikke* at tilbyde borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud telefoninterviews (hvilket ellers oprindeligt var tænkt), da en pilottest (se afsnit 2.3) havde vist, at det potentielt kunne stresse borgerne unødigt.

---

<sup>3</sup> <https://www.dst.dk/da/Statistik/dokumentation/statistikdokumentation/handicap-og-udsatte--voksne->

Dataindsamling ved brug af spørgeskemaer til udsatte borgere medfører altid frafald (Rådet for Socialt Udsatte, 2009). Danske undersøgelser har dog vist en positiv effekt af præmier som motiverende faktor for at deltage i spørgeskemaundersøgelser for borgere med begrænsede økonomiske midler.<sup>4</sup> For at højne svarprocenten blev der udloddet 15 gavekort til "SuperGavekortet" til en værdi af 500 kr. som gevinster i undersøgelsen. Af etiske årsager blev det besluttet, at gavekortet blev udstedt til dagligvarer frem for pengegaver.

Der deltog i alt 5.040 borgere i undersøgelsen. 730 personer har måtte udgå af undersøgelsen (og populationen), fordi de svarede, at de ikke modtog den pågældende ydelse. Datagrundlaget består herefter af 4.310 gennemførte besvarelser, svarende til en samlet svarprocent på 21,9 %. Ser vi svarprocenten for borgere i eget hjem, ligger den på 32,7 %<sup>5</sup>, mens den for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud ligger på 17,2 %. Resultaterne er derfor ikke med sikkerhed repræsentative for den samlede brugergruppe. Svarprocenterne før vi dropper de 730 respondenter, der ikke modtager en relevant ydelse, er for borgere i eget hjem 39,9 %, mens den for personer i botilbud/botilbudslignende tilbud er 17,6 %.

Den høje andel (14 %) af respondenter, som svarer, at de ikke modtager den pågældende ydelse, kan potentielt skyldes den tidsmæssige forskydning mellem de anvendte registeroplysninger (4. kvartal 2019) og dataindsamlingen (2. kvartal 2021), hvor borgeren potentielt ikke længere modtager den pågældende ydelse. Der kan imidlertid også være tale om fejloplysninger fra respondenternes side, grundet eventuelle kognitive udfordringer eller et manglende ønske om at deltage i undersøgelsen (opt out).

Data fra surveyen er koblet til en række registre via Danmarks Statistiks Forskerservice<sup>6</sup>. Disse baggrundsvARIABLE vedrørende a) type af funktionsnedsættelse, b) demografi, c) arbejdsmarkedstilknytning, d) uddannelse, e) indkomst og f) psykiatrihistorik. Koblingen til baggrundsvARIABLE foretages, fordi de pågældende forhold potentielt kan have indflydelse på borgerens oplevelse af tilfredshed med de tildelte ydelser. Med information om de pågældende variable kan vi således teste for variation i tilfredshed mellem undergrupper af hovedpopulationen. I sammenlignende analyser har vi anvendt en  $\chi^2$ -test til samtlige variable suppleret med en Wilcoxon-Mann-Whitney test for ordinale skalerede variable. I alle test har vi anvendt et signifikansniveau på 5 %.

## 2.1 Udvikling af spørgeskemaet

Internationale undersøgelser af kvaliteten i tilbud på det specialiserede socialområde anvender ofte spørgeskemaer med validerede spørgsmålsbatterier. Fælles for disse validerede metoder er, at de kan lægges til grund for udregning af specifikke mål for, hvordan borgerne oplever kvaliteten i de sociale tilbud. Imidlertid indebærer metoderne, at borgerne er indstillede på (og i stand til) at gennemføre et relativt omfattende spørgeskema. Det er blevet besluttet, at vi i denne danske brugertilfredshedsundersøgelse på

<sup>4</sup> <https://www.dst.dk/ext/2219282424/0/interview/Metodenotat-om-praemiers-effekt--docx>.

<sup>5</sup> Svarprocenten er ifølge oplysninger fra Danmarks Statistik højere end for lignende undersøgelser, hvilket formodentlig skyldes de opfølgende telefoninterviews.

<sup>6</sup> VIVE har som forskningsinstitution lovhjemmel til at benytte de pågældende data med henvisning til §§ 10 og 11, stk. 1 i Lov om behandling af personoplysninger (persondataloven) til forskningsmæssig brug.

det specialiserede voksenområde alene henter inspiration i de validerede spørgsmålsbatterier (se nedenstående liste), men at spørgeskemaet målrettes konkrete støtteordninger efter servicelovens § 85 og §§ 107 og 108 samt SL § 85 i botilbudslignende tilbud. Målsætningen er at kunne levere deskriptive analyser af de centrale områder, men ikke at kunne gennemføre de mest avancerede statistiske analyser. Spørgeskemaet indeholder derfor spørgsmålsbatterier, som kan levere et simpelt overblik over borgernes tilfredshed med den støtte, som de modtager, og beregning af mere specifikke mål for bestemte områder af støtten (og visitationsprocessen).

Spørgeskemaet er udarbejdet med henblik på at være relativt kort, af hensyn til målgruppen, og indeholder 40 spørgsmål. VIVE har hentet inspiration i nedenstående validerede spørgsmålsbatterier for måling af oplevet kvalitet i sociale tilbud i udviklingen af spørgsmål anvendt i denne undersøgelse (se figur 2.1). Hovedinspirationen kommer fra redskabet CQI-SCCS, som er et valideret instrument til at vurdere den brugeroplevede kvalitet af støtte leveret i botilbud/botilbudslignende tilbud samt andre omsorgstjenester i samfundet. Desuden er der hentet inspiration i den danske undersøgelse "livet på hjemløseboformer", som er udarbejdet til brugerundersøgelser på § 110 boformer (Benjaminson, Dyrvig & Gliese 2015).

Det endelige spørgeskema, udsendt til respondenterne, fremgår af Bilag 1.

**Figur 2.1** Validerede spørgsmålsbatterier til måling af brugertilfredshed

**Report card score**

Nabitz UW, Aarsse HR, van den Brink W (2005). Consumer satisfaction as a quality indicator for mental health and addiction treatment services in the Netherlands. <https://hdl.handle.net/11245/1.260581>.

**CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)**

Weech-Maldonado R, Carle A, Weidmer B, Hurtado M, Ngo-Metzger Q, Hays RD (2012). The Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS) Cultural Competence (CC) Item set. *Medical Care*, 50(9): S22-S31.

**QUOTE (Quality Of care Through the patient's Eyes)**

Sixma HJ, van Campen C, Kerssens JJ, Peters L (2000). Quality of care from the perspective of elderly people: the QUOTE-Elderly instrument. *Age and Ageing*, (29): 173-178.

**TSQM (Treatment Satisfaction Questionnaire for Medication)**

Vermersch P, Hobart J, Dive-Pouletty C, Bozzi S, Hass S, Coyle PK (2017). Measuring treatment satisfaction in MS: Is the Treatment Satisfaction Questionnaire for Medication fit for purpose? *Mult Scler*, 23(4):604-613.

**CQI (Consumer Quality Index)**

Altena AM, Beijersbergen MD, Wolf JRLM (2014). Homeless youth's experiences with shelter and community care services: Differences between service types and the relationship to overall service quality. *Children and Youth Services Review*, 46: 195-202.

I formuleringen af karakteren af spørgsmål og svarkategorier har vi tilstræbt brug af korte, klare sætninger med et lavt lixtal, at ord og formuleringer er tilstrækkeligt klare og tydelige, og at spørgsmålenes indhold opleves som vedkommende og meningsfulde for målgruppen. Vi har desuden arbejdet med det visuelle udtryk. Likert-skalaer, til at måle

tilfredshed, understøttes af humørikoner (smiley ideogrammer), som indikerer respondentens holdning.

## 2.2 Pilottest af spørgeskema

I marts 2021 blev spørgeskemaet pilottestet af Danmarks Statistik. Til pilottesten anvendte Danmarks Statistik en stikprøve blandt borgere over 18 år med tilbud efter SL § 85, SL §§ 107-108 og § 85 i botilbudslignende tilbud. Stikprøven bestod af 231 borgere og blev udtrukket på baggrund af 'HANDIC-registret'. Pilottesten blev gennemført som telefoninterview.

Pilottesten havde dels til formål at teste respondenternes forståelse af spørgsmålene, fx ved at lade respondenterne besvare og genfortælle spørgsmålet, dels at få respondenternes respons på spørgsmålene, fx ved at lade dem beskrive deres umiddelbare reaktion herpå. Pilottesten viste, at spørgsmålene generelt var meningsfulde og intuitive for respondenterne, men at der var behov for ændring af enkelte ord, formuleringer og placering af hjælpepetekster. På baggrund af pilottesten blev spørgsmålene tilpasset målgruppen. For eksempel blev det præciseret, at respondenterne kunne tænke på den hjemmevejleder eller det personale, som vedkommende ofte modtager støtte fra, når de besvarede spørgsmålene, da nogle respondenter havde svært ved at svare generelt med udgangspunkt i en større personkreds af personale.

Pilottesten havde en lav svarprocent (7 %). Der blev udført i alt 16 fulde interviews med personer i aldersgruppen 20-62 år med en gennemsnitsalder på 42,9 år. Kønsfordelingen i pilotundersøgelsen var nogenlunde lige fordelt, men med en lille overrepræsentation af mænd: 9 ud af de 16 interviewede. 6 af de interviewede respondenter bor på et midlertidigt botilbud, hvoraf 3 er diagnosticeret med en sindslidelse og 3 personer med en intellektuel/kognitiv forstyrrelse. Der er 5 personer, som bor på et længerevarende botilbud, hvoraf 3 er diagnosticeret med sindslidelse og 2 med en intellektuel/kognitiv forstyrrelse. Endvidere er der 5 personer, som modtager socialpædagogisk støtte, hvoraf 2 er diagnosticeret med sindslidelse og 3 med en intellektuel/kognitiv forstyrrelse.

Parallelt til Danmarks Statistiks pilottest besøgte VIVE et større botilbud på Lolland-Falster, som huser borgere både med midlertidigt og permanent ophold. På botilbuddet interviewede vi 3 borgere og gennemgik spørgeskemaet, dels for at kunne skærpe spørgsmålenes formuleringer yderligere, dels for at observere, hvordan borgere med komplekse sociale og psykiske problemstillinger forholdt sig til spørgeskemaet. Denne kvalitative pilottest viste også, at spørgsmålene fremstod forståelige for målgruppen, dog med få vanskelige betegnelser. Eksempelvis fremhævede alle 3 pilotrespondenter, at de omtaler og forstår personalet som "bostøtter", selvom dette ikke er den formelle betegnelse. Vi har således valgt at benytte betegnelserne "*bostøtte, hjemmevejleder og personalet på botilbuddet*" i spørgsmålene i undersøgelsen.

Interviewene understregede også, at den del af målgruppen, som opholder sig på botilbud/botilbudslignende tilbud, kunne have vanskeligt ved at bevare koncentrationen til at besvare et online spørgeskema. Samtidig har det været vigtigt for undersøgelsen at få så mange borgere som muligt til at deltage i undersøgelsen, inkl. borgere med komplekse

problemstillinger. I forlængelse af pilotinterviewene, hvor VIVEs forskere bl.a. observerede udfordringer for borgere på botilbud, besluttede vi derfor at lade det være op til borgerne selv eventuelt at bede pårørende, hjemmevejledere eller personalet fra botilbuddet om støtte til at besvare spørgeskemaet. For denne undersøgelse har vi således vurderet, at potentiel støtte fra pårørende eller personale har været nødvendig for ikke at ekskludere en del af målgruppen. Da vi samtidig anerkender, at støtte fra pårørende eller personale kan påvirke borgernes svar, har vi foretaget analyser for at belyse såkaldt 'response bias' (se afsnit 2.6). Analysen viser, at hjælp fra henholdsvis pårørende og personale har en signifikant betydning for respondenternes svar. Sammenlignet med de respondenter, der ikke har modtaget hjælp, har respondenter, som har fået hjælp fra pårørende, en tendens til at angive en lavere tilfredshed, mens respondenter, der har fået hjælp fra personalet, har en tendens til at angive en højere tilfredshed.

Pilottestene (både den kvantitative og den kvalitative) viste desuden, at nogle borgere med psykiske og kognitive udfordringer samt intellektuelle forstyrrelser, på botilbud/botilbudslignende tilbud, blev nervøse over at blive kontaktet over telefonen. Enkelte havde desuden svært ved at overkomme samtalen. På den baggrund blev det forud for gennemførelsen af den endelige spørgeskemaundersøgelse besluttet at kontakte lederne af botilbud/botilbudslignende tilbud med information om undersøgelsen og bede dem informere borgere og deres pårørende herom. I den endelige spørgeskemaundersøgelse blev det desuden besluttet ikke at gennemføre opfølgende telefoninterview blandt borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud, der ikke havde besvaret den første henvendelse om deltagelse i undersøgelsen. Fordi der ikke blev gennemført opfølgende telefoninterview blandt borgere på botilbud og botilbudslignende former – og for at få besvarelser fra så mange borgere så muligt på botilbud, blev det besluttet at anvende et totaludtræk blandt hele populationen. Blandt borgere i eget hjem blev der udtrukket en stikprøve og anvendt telefonopfølgning.

Pilottestene gav anledning til en drøftelse af det formålstjenestelige i, at fremtidige brugertilfredshedsundersøgelser i deres design, i højere grad tager højde for borgernes (psykiske og kognitive) vanskeligheder, særligt gældende for borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud. Dette kunne eventuelt gøres ved at sammensætte et repræsentativt sample og gennemføre besøgsinterview (eventuelt som supplement til survey) med disse borgere frem for at sende et spørgeskema ud til den samlede population. Ved at interviewe borgerne på deres bopæl er det muligt at støtte borgerne og gøre opgaven med at svare på spørgsmålene overskuelig. Fordelen ved besøgsinterview er, at borgerne mødes i deres miljø og på deres præmisser, hvilket sandsynligvis vil hæve deltagelseskvotienten. Udfordringen er, at en sådan metode er mere omkostningstung (Taylor, Pooley & Carragher, 2016). Grundet undersøgelsens tidsmæssige ramme samt restriktioner i forbindelse med covid-19-pandemien har besøgsinterview ikke været mulige at gennemføre i denne undersøgelse.

## 2.3 Population, stikprøvedesign og vægtning

### Population og stikprøvedesign

Populationen i 2021 udgøres af 47.115 personer, der i 4. kvartal 2019 er tildelt ydelser via SL § 85 + §§ 107-108 i Danmark. Stikprøven er designet på en måde, så vi kan sikre så

godt et datagrundlag som muligt. Derfor er populationen og stikprøven stratificeret i 2 strata (se tabel 2.1). Stratum 1 er personer, der modtager socialpædagogisk støtte i eget hjem, mens Stratum 2 er personer, som modtager socialpædagogisk støtte i botilbud eller botilbudslignende tilbud. I Stratum 1 er der tilfældigt udtrukket en stikprøve på 6.516 personer; for Stratum 2 er alle personer i populationen valgt, da opnåelsesprocenten for dette strata forventedes at være lav.

**Tabel 2.1** Stikprøvedesign

	1. Svar	2. Nettostik	3. Bruttostik	4. Population
	Antal			
I alt	5.040	20.364	21.288	47.115
Strata				
1. § 85 i eget hjem	2.603	6.516	6.850	32.328
2. Botilbud og botilbudslignende tilbud	2.437	13.848	14.438	14.787

Kilde: Danmarks Statistik.

### Vægtning (opregning)

Bortfaldet for undersøgelsen fordeler sig ikke jævnt over forskellige karakteristika. Dette betyder, at undersøgelsens svar muligvis ikke er repræsentative for populationen. I et forsøg på at genskabe repræsentativiteten og korrigere for det skæve bortfald (på kendte parametre), har vi lavet en bortfaldsanalyse, der danner grundlag for en opregning til populationen med brug af statistiske vægte, så det i et vist omfang er muligt at udtale sig om populationen som helhed og for hvert stratum for sig.

Bortfaldsanalysen udføres ved hjælp af "Proc Logistic" i SAS. Analysen viser, at registeroplysningerne for alder, uddannelsesniveau (højeste fuldførte uddannelse), herkomst og region har signifikant betydning for bortfaldet i begge strata. Vi har valgt at bruge alder, køn, uddannelsesniveau, herkomst og region i opregningen.

Opregningen er foretaget for hvert stratum for sig, og summen af vægtene i hvert stratum udgør populationsstørrelsen i stratummet, og summen af vægtene totalt udgør den totale population. Da hvert strata opregnes for sig selv, tages der højde for, at der er forskellige udvælgelsessandsynligheder for de to strata.

I opregningen har vi foretaget en analyse af, hvor mange personer der repræsenterer besvarelsene i hver celle. Analysen viser, at der i alle celler er et tilstrækkeligt datagrundlag til at foretage en opregning. Desuden er der foretaget Gi-test, som viser, at vi ikke tildeler nogen en vægt, der er for stor eller for lav (negativ).

I analyserne benytter vi disse vægte med henblik på at give et mere retvisende billede af tilfredsheden i målgruppen som helhed samt for gruppen af respondenter i henholdsvis botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem og tager således – i nogen grad – højde for den lave svarprocent og det skæve frafald blandt respondenter. Vægtningen giver mulighed for at beregne den samlede fordeling på de forskellige indikatorer for den samlede gruppe af respondenter samt fordelt på de to strata.

Da der tale om relativt lave svarprocenter i begge strata, har vi undersøgt, i hvilken grad vægtningen medfører signifikante ændringer i nogen af resultaterne. I det følgende viser

vi fordelingerne på en række variable for vægtet og uvægtet data, både for den samlede data og opdelt i borgere i eget hjem og borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud.

Ser vi på fordelingerne på alle undersøgte surveysspørgsmål, er svarfordelingerne meget ens på tværs af vægtet og uvægtet data, både når vi ser på borgere i eget hjem og borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud og data samlet (se udvalgte analyser i Bilagsfigur 2.1-Bilagsfigur 2.5). Vi har endvidere udført signifikanstest på både vægtet og uvægtet data på de krydstabuleringer, der er vist i rapporten og her finder vi ingen forskelle i, hvilke resultater, der er signifikante og hvilke, der ikke er, uanset om vi bruger vægtet data eller ej. Imidlertid bør resultaterne kun ses i perspektivet af den lave deltagelse, og undersøgelsens resultater kan ikke med sikkerhed generaliseres til at gælde for hele målgruppen.

## 2.4 Respondent karakteristik

Målgruppen for brugertilfredshedsundersøgelsen er borgere på 18 år eller derover med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemstillinger, som modtager støtte efter SL § 85, § 85 i botilbudslignende tilbud samt SL §§ 107-108. Nedenfor er afbilledet en række deskriptive oplysninger om målgruppen.

Tabel 2.2 indeholder en række baggrundsfaktorer for målgruppen. Af tabellen fremgår det, at der i datamaterialet er en nogenlunde lige fordeling mellem køn og alder, mens fordelingen på støtteparagraf afspejler den lavere svarprocent blandt borgere på botilbud og botilbudslignende tilbud.

**Tabel 2.2** Fordeling på baggrundsfaktorer. Procent (vægtet)

	Eget hjem		Botilbud/botilbudslignende tilbud		Samlet	
	Stik-prøve	Popula-tion	Stik-prøve	Popula-tion	Stik-prøve	Popula-tion
<b>Køn</b>						
Mænd	52	52	60	60	55	54
Kvinder	48	48	40	40	45	46
<b>Aldersgruppe</b>						
18-29 år	22	24	25	25	23	25
30-39 år	23	21	17	17	21	20
40-49 år	20	19	16	16	18	18
50-59 år	20	19	19	19	20	19
60-69 år	12	12	15	15	13	13
70+ år	4	4	8	8	5	5
<b>Strata</b>						
§ 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem	100	100	-	-	62	69
Botilbud/botilbudslignende tilbud	-	-	100	100	38	31
<b>Støtte-paragraf</b>						
§ 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud	-	-	57	53	22	17
§ 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem	100	100	-	-	62	69
§ 107 Midlertidigt botilbud	-	-	22	22	8	7
§ 108 Længerevarende botilbud	-	-	21	26	8	8
<b>N i alt</b>	<b>1.930</b>	<b>32.328</b>	<b>2.380</b>	<b>14.787</b>	<b>4.310</b>	<b>47.115</b>

Kilde: Survey- og registeroplysninger.

I spørgeskemaundersøgelsen har vi spurgt respondenterne, om de selv oplever at have kognitive, fysiske, psykiske eller sociale udfordringer. Tabel 2.3 viser et billede af respondenternes besvarelser. Af tabellen fremgår det, at respondenterne i nogen grad og i høj grad oplever både kognitive, fysiske, psykiske eller sociale udfordringer.



**Tabel 2.3** Fordeling på baggrundsfaktorer, del 2. Procent (vægtet)

	Eget hjem	Botilbud/botilbudslignende tilbud	Samlet
<b>Kognitive udfordringer</b>			
Jeg har/oplever ikke disse problemer	13	10	12
I høj grad	24	36	28
I nogen grad	35	30	33
Hverken eller	5	3	4
I mindre grad	14	12	14
Slet ikke	7	5	6
Ved ikke	3	4	3
<b>Fysiske vanskeligheder</b>			
Jeg har/oplever ikke disse problemer	23	23	23
I høj grad	23	23	23
I nogen grad	29	30	29
Hverken eller	3	3	3
I mindre grad	13	14	13
Slet ikke	6	6	6
Ved ikke	3	2	3
<b>Psykiske vanskeligheder</b>			
Jeg har/oplever ikke disse problemer	11	15	12
I høj grad	40	27	35
I nogen grad	28	31	29
Hverken eller	3	4	3
I mindre grad	9	11	10
Slet ikke	5	8	6
Ved ikke	4	5	5
<b>Sociale vanskeligheder</b>			
Jeg har/oplever ikke disse problemer	25	34	28
I høj grad	15	9	13
I nogen grad	26	20	24
Hverken eller	5	5	5
I mindre grad	12	11	12
Slet ikke	12	14	13
Ved ikke	3	6	4
<b>N i alt</b>	<b>1.930</b>	<b>2.380</b>	<b>4.310</b>

Kilde: Survey-oplysninger.

Tabel 2.4 viser en række yderligere baggrundsfakta omkring respondentgruppen, trukket via nationale registre. Tabellen viser, at der i undersøgelsen indgår borgere fra alle 5 regioner, og som har modtaget støtte fra under et 1 til mere end 5 år. Desuden ses det, at den procentvise andel af borgere med forskellige typer af udfordringer fordeler sig

anderledes i de officielle registre kontra borgernes egen vurdering af deres væsentligste udfordringer oplyst i tilfredshedsundersøgelsen (Tabel 2.3).

**Tabel 2.4** Fordeling på baggrundsfaktorer, del 3. Procent (vægtet)

	Eget hjem		Botilbud/botilbudslignende tilbud		Samlet	
	Stik-prøve	Popula-tion	Stik-prøve	Popula-tion	Stik-prøve	Popula-tion
<b>Periode modtaget ydelse</b>						
< 1 år	21	25	11	13	17	21
1-2 år	15	16	12	11	14	15
2-3 år	25	24	25	25	25	24
3-5 år	22	20	25	25	23	22
5+ år	18	14	27	27	21	18
<b>Region</b>						
Region Nordjylland	15	14	14	14	15	14
Region Midtjylland	29	27	20	20	25	25
Region Syddanmark	23	23	20	20	22	22
Region Hovedstaden	17	20	27	27	21	22
Region Sjælland	15	16	19	19	17	17
<b>Vanskelighed</b>						
Fysisk funktionsnedsættelse	9	9	16	17	11	11
Kognitiv funktionsnedsættelse	48	43	63	58	54	48
Sindslidelse	38	41	20	22	31	35
Socialt problem	-	6	-	2	3	5
Ukendt	-	0	-	0	0	0
<b>Uddannelse</b>						
MVU eller højere	7	7	2	2	5	5
Gymnasial / Erhvervsfaglig / KVU	25	26	9	9	19	21
Grundskole / Uoplyst	68	67	89	89	76	74
<b>N i alt</b>	<b>1.930</b>	<b>32.328</b>	<b>2.380</b>	<b>14.787</b>	<b>4.310</b>	<b>47.115</b>

Anm.: - = disse celler overholder ikke diskretionskravet

Kilde: Survey- og registeroplysninger.

I Tabel 2.5 kan vi se, hvad borgerne får støtte til, opdelt på om borgerne bor i botilbud/botilbudslignende tilbud eller eget hjem. Det ses, at der er en statistisk signifikant variation i typen af støtte fordelt blandt eget hjem og botilbud/botilbudslignende tilbud. En væsentlig større andel af borgerne får fx hjælp til personlig pleje og til at planlægge sin dag på botilbud/botilbudslignende tilbud. Det ses også, at hovedparten af borgerne i både botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem modtager støtte til at tale om, hvordan de har det.

**Tabel 2.5** Støttebehov særskilt for boligforhold. Procent (vægtet)

	Eget hjem	Botilbud/botilbudslign. tilbud	I alt	Sig.
at planlægge din dag	40	70	51	***
at klare personlig pleje	12	49	26	***
at være sammen med andre	26	47	34	***
at tale om, hvordan du har det	84	73	80	***
at sætte mål op for det næste år	57	63	59	***
at holde kontakt til sagsbehandler	52	54	52	***
at holde kontakt til behandlere	51	78	61	***
at deltage i fritidsaktiviteter	38	62	48	***
at udføre praktiske opgaver	36	64	47	***
at være i uddannelse eller beskæftigelse	26	39	31	***
<b>N i alt</b>	<b>1.930</b>	<b>2.380</b>	<b>4.310</b>	

Kilde: Survey-oplysninger.

Tabel 2.6 viser, hvilken støtte borgerne er visiteret til fordelt på typen af tilbud. Igen ses der en statistisk signifikant forskel i fordeling af ydelsestyper på tværs af § 85 i eget hjem og § 85 i botilbudslignende tilbud samt SL §§ 107-108.

**Tabel 2.6** Støttebehov særskilt for støtte-paragraf. Procent (vægtet).

	§ 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud	§ 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem	§ 107 Midlertidigt botilbud	§ 108 Længerevarende botilbud	I alt	Sig.
at planlægge din dag	68	40	71	73	51	***
at klare personlig pleje	55	12	26	59	26	***
at være sammen med andre	50	26	37	52	34	***
at tale om, hvordan du har det	73	84	77	70	80	***
at sætte mål op for det næste år	62	57	67	62	59	***
at holde kontakt til sagsbeh.	53	52	59	50	52	***
at holde kontakt til behandlere	78	51	73	82	61	***
at deltage i fritidsaktiviteter	62	38	60	66	48	***
at udføre praktiske opgaver	63	36	62	71	47	***
at være i udd. eller beskæft.	40	26	43	32	31	***
<b>N i alt</b>	<b>1.296</b>	<b>1.930</b>	<b>621</b>	<b>463</b>	<b>4.310</b>	

Kilde: Survey-oplysninger.

## 2.5 Frafaldsanalyse

I dette afsnit behandler vi undersøgelsens svarprocenter og frafald. Ved at sammenligne respondenter, der indgår i undersøgelsen, med besvarelser fra hele populationen, får vi en indikation af undersøgelsens repræsentativitet.

Tabel 2.7 viser svarprocenter særskilt for personer, der får § 85-støtte i eget hjem og personer i botilbud/botilbudslignende tilbud, fordelt på baggrundsvARIABLE.

**Tabel 2.7** Antal personer i stikprøven, antal respondenter og svarprocent fordelt på baggrundskarakteristika. Særskilt for personer, der bor i eget hjem og personer i botilbud/botilbudslignende tilbud. Antal og procent.

	Andel af stikprøven	Andel respondenter	Svarprocent		Andel af stikprøven	Andel respondenter	Svarprocent	
<b>Antal i alt</b>	<b>5.906</b>	<b>1.930</b>	<b>32,7</b>	<b>-</b>	<b>13.813</b>	<b>2.380</b>	<b>17,2</b>	<b>-</b>
<b>Køn</b>				<b>**</b>				<b>***</b>
Mænd	53	49	30,7		60	56	16,2	
Kvinder	47	51	34,9		40	44	18,7	
<b>Aldersgruppe</b>				<b>***</b>				<b>***</b>
18-29 år	25	20	26,2		24	32	22,6	
30-39 år	21	21	32,8		17	22	21,8	
40-49 år	18	19	35,2		16	18	19,0	
50-59 år	19	21	36,4		19	15	13,4	
60-69 år	13	14	34,4		15	10	11,3	
70+ år	4	5	37,4		8	4	8,3	
<b>Herkomst</b>				<b>***</b>				<b>***</b>
Dansk	93	97	34,1		94	96	17,6	
Indvandrere/Efterkommere	7	3	14,7		6	4	11,4	
<b>Familietype</b>								
Par	18	19	34,4		1	1	16,7	
Enlig	82	81	32,3		99	99	17,2	
<b>Uddannelse</b>				<b>***</b>				<b>***</b>
MVU eller højere	6	9	48,5		2	2	19,4	
Gymnasial/Erhvervsfaglig/KVU	25	29	37,3		10	9	18,6	
Grundskole/Uoplyst	69	62	29,5		88	89	17,0	
<b>Arbejdsmarkedstilknytning</b>								<b>***</b>
Ikke i beskæftigelse/under uddannelse	93	93	32,7		98	97	17,0	
I beskæftigelse/under uddannelse	7	7	32,4		2	3	30,3	
<b>Støtte-paragraf</b>				<b>-</b>				<b>***</b>
§ 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem	100	100	32,7		-	-	-	
§ 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud	-	-	-		54	54	17,2	
§ 107 Midlertidigt botilbud	-	-	-		20	26	22,7	
§ 108 Længerevarende botilbud	-	-	-		26	19	13,0	

Kilde: Registeroplysninger.

Sammenligner vi de to grupper (personer i eget hjem og personer i botilbud/botilbudslignende tilbud) ser vi, at svarprocenten adskiller sig markant. For personer med i eget hjem ligger den generelle svarprocent på 32,7 %, mens den for personer i botilbud/botilbudslignende tilbud ligger på 17,2 %.

For begge grupper er svarprocenten for kvinder signifikant højere end svarprocenten for mænd.

Svarprocenten er stigende med alder for personer med § 85-støtte i eget hjem og går fra 26,2 % for de 18-29-årige til 37,4 % for de 70+-årige. I modsætning hertil er svarprocenten faldende for personer med § 85-støtte i eget hjem – fra 22,6 % for den yngste aldersgruppe til 8,3 % for den ældste. Forskellen er signifikant for begge grupper.

Ser vi på svarprocenterne opdelt på etnisk oprindelse, er forskellen signifikant for begge grupper, og for begge grupper er det personer med dansk oprindelse, der har den højeste svarprocent.

Svarprocenterne varierer ikke signifikant for personer i botilbud/botilbudslignende tilbud, hvis vi opdeler på familietype, men for personer med § 85-støtte i eget hjem er svarprocenten for personer, der bor i parfamilier, signifikant højere end de enlige respondenter i denne gruppe.

I forhold til uddannelse ligger svarprocenten for personer med § 85-støtte mellem 26,2 % (Uoplyst) og 48,7 % (MVU). Overordnet set ser vi en tendens mod en højere svarprocent, jo højere uddannelse personer i denne gruppe har. For personer i botilbud/botilbudslignende tilbud ligger svarprocenten mellem 12,1 % (Uoplyst) og 22,2 % (Gymnasial uddannelse). For denne gruppe finder vi ikke nogen overordnet tendens, men her er forskellen mellem kategorierne signifikant.

Ser vi på svarprocenterne opdelt på arbejdsmarkedstilknytning, har personer i beskæftigelse eller under uddannelse en højere svarprocent end personer, der hverken er i beskæftigelse eller under uddannelse for begge grupper. Det er dog kun for personer i botilbud/botilbudslignende tilbud, at denne forskel er signifikant.

For personer i botilbud/botilbudslignende tilbud kan vi skelne mellem de paragraffer, støtten er givet efter. Her ligger svarprocenten mellem 13,0 % for personer i § 108-betilbud og 22,7 % for personer i § 107-betilbud.

**Tabel 2.8** Antal personer i stikprøven fordelt på status for undersøgelsen. Særskilt for personer, der får § 85-støtte i eget hjem og personer i botilbud/botilbudslignende tilbud. Antal og procent

	Eget hjem		Botilbud/botilbudslignende tilbud		I alt		
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	
<b>Status for undersøgelse</b>							***
Svar	2.603	39,9	2.437	17,6	5.040	24,7	
Delvist gennemført	110	1,7	158	1,1	268	1,3	
Nægter	302	4,6	437	3,2	739	3,6	
Øvrigt bortfald	119	1,8	0	0,0	119	0,6	
Sprogvanskeligheder	28	0,4	0	0,0	28	0,1	
Forkert telefonnummer	154	2,4	0	0,0	154	0,8	
Ikke fundet telefonnummer	2.111	32,4	6.598	47,6	8.709	42,8	
Ikke svaret	1.089	16,7	4.218	30,5	5.307	26,1	
<b>I alt</b>	<b>6.516</b>	<b>100,0</b>	<b>13.848</b>	<b>100,0</b>	<b>20.364</b>	<b>100,0</b>	

Kilde: Survey-oplysninger.

Tabel 2.8 viser stikprøven fordelt på status for undersøgelsen. Her ser vi årsagen til bortfaldet, hvor de primære årsager til manglende svar for begge grupper er "Ikke fundet telefonnummer" og "Ikke svaret". For personer i botilbud/botilbudslignende tilbud er det tilfældet for hele 47,6 % af bortfaldet, at det ikke har været muligt at finde et telefonnummer. Den tilsvarende andel for personer, der bor i eget hjem, er 32,4 %. Nægterandelen ligger på 4,6 og 3,2 % for henholdsvis personer, der bor i eget hjem, og personer i botilbud/botilbudslignende tilbud.

**Tabel 2.9** Antal respondenter og antal personer i populationen fordelt på baggrundskarakteristika. Særskilt for personer, der bor i eget hjem og personer i botilbud/botilbudslignende tilbud. Antal og procent

	Respondenter			Populationen		Respondenter			Populationen			
	Antal	Uvægtet andel	Vægtet andel	Antal	Andel	Antal	Uvægtet andel	Vægtet andel	Antal	Andel		
<b>Alle</b>	<b>1.930</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>32.328</b>	<b>100,0</b>	-	<b>2.380</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>14.787</b>	<b>100,0</b>	-
<b>Køn</b>												
Mænd	952	49,3	52,2	16.751	51,8		1.343	56,4	59,9	8.854	59,9	
Kvinder	978	50,7	47,8	15.577	48,2		1.037	43,6	40,1	5.933	40,1	
<b>Aldersgruppe</b>												
18-29 år	386	20,0	22,3	7.840	24,3		758	31,8	24,6	3.719	25,2	
30-39 år	410	21,2	22,7	6.949	21,5		515	21,6	17,5	2.557	17,3	
40-49 år	375	19,4	19,5	6.102	18,9		423	17,8	16,1	2.382	16,1	
50-59 år	408	21,1	19,7	6.256	19,4		359	15,1	19,4	2.830	19,1	
60-69 år	262	13,6	11,9	3.934	12,2		233	9,8	14,6	2.152	14,6	
70+ år	89	4,6	3,9	1.247	3,9		92	3,9	7,8	1.147	7,8	
<b>Herkomst</b>						*						
Dansk	1.865	96,6	94,2	29.936	92,6		2.286	96,1	94,0	13.875	93,8	
Indvandrere/Efterkommere	65	3,4	5,8	2.392	7,4		94	3,9	6,0	912	6,2	
<b>Familietype</b>												
Par	370	19,2	18,6	6.048	18,7		23	1,0	0,8	180	1,2	
Enlig	1.560	80,8	81,4	26.272	81,3		2.357	99,0	99,2	14.607	98,8	
<b>Uddannelse</b>												
MVU eller højere	181	9,4	7,1	461	6,8		12	2,3	2,1	80	2,1	
Gymnasial / Erhvervsfaglig / KVU	552	28,6	24,9	5.371	25,7		122	9,8	9,2	811	9,3	
Grundskole / Uoplyst	1.197	62,0	68,0	20.470	67,4		1.929	87,9	88,7	11.696	88,7	
<b>Arbejdsmarkedstilknytning</b>												
Ikke i beskæftigelse/under uddannelse	1.798	93,2	92,9	30.007	92,8		2.316	97,3	98,0	14.518	98,2	
I beskæftigelse/under uddannelse	132	6,8	7,1	2.321	7,2		64	2,7	2,0	269	1,8	
<b>Støtte-paragraf</b>						-						***
§ 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem	1.930	100,0	100,0	32.328	100,0		-	-	-	-	-	
§ 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud	-	-	-	-	-		1.296	54,5	57,1	7.779	52,6	
§ 107 Midlertidigt botilbud	-	-	-	-	-		621	26,1	21,7	3.194	21,6	
§ 108 Længerevarende botilbud	-	-	-	-	-		463	19,5	21,1	3.814	25,8	

Kilde: Registeroplysninger.

Tabel 2.9 viser fordelingen på en række baggrundskarakteristika for respondenterne, der har deltaget i undersøgelsen, både uvægtet og vægtet og hele populationen af personer, der får støtte i eget hjem og personer i botilbud/botilbudslignende tilbud. Sammenligner vi disse fordelinger, kan vi se, om de vægtede andele for respondenterne adskiller sig signifikant fra populationen på forskellige baggrundskarakteristika.

Ser vi på køn, er kvinder overrepræsenterede i forhold til populationen for både personer, der bor i eget hjem og personer i botilbud/botilbudslignende tilbud. Den højere andel kvinder er samtidig signifikant højere blandt respondenterne end i populationen i begge grupper for de uvægtede andele, men vægter vi data, adskiller andelen sig ikke længere signifikant fra hinanden.

Fordelingen på alder for personer, der modtager støtte i eget hjem, viser, at de to yngste aldersgrupper (18-29- og 30-39-årige) er underrepræsenteret blandt respondenterne i forhold til hele populationen. Samtidig er særligt respondenter i alderen 50-69 år overrepræsenteret blandt respondenterne i forhold til populationen. For personer i botilbud/botilbudslignende tilbud er situationen omvendt. Her er det de to yngste aldersgrupper, der er overrepræsenterede blandt respondenterne i forhold til populationen, men de tre ældste aldersgrupper er underrepræsenterede i forhold til populationen. Samlet set adskiller respondenterne for begge grupper sig signifikant fra de to populationer for de uvægtede andele, men vægter vi data, adskiller andelen sig ikke længere signifikant fra hinanden.

Ser vi på respondenternes herkomst, er personer af dansk herkomst signifikant overrepræsenteret i forhold til indvandrere og efterkommere for både personer, der bor i eget hjem, og personer i botilbud/botilbudslignende tilbud for de uvægtede andele. For de vægtede data er personer af dansk herkomst stadig signifikant overrepræsenterede for borgere i eget hjem, mens dette ikke længere er tilfældet for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud.

Hvorvidt respondenter er enlige eller er del af en parfamilie, adskiller sig for de uvægtede andele kun signifikant for populationen for personer, der bor i eget hjem, hvor enlige er signifikant underrepræsenterede blandt respondenterne i forhold til populationen. For personer i botilbud/botilbudslignende tilbud adskiller respondenter og population sig ikke signifikant fra hinanden. Anvender vi vægtede data, adskiller respondenterne og populationen sig ikke signifikant fra hinanden for hverken borgere i eget hjem eller i botilbud/botilbudslignende tilbud.

Personer med gymnasial uddannelse eller højere som højest fuldført uddannelse er overrepræsenterede, mens personer med grundskole eller uoplyst uddannelse er underrepræsenterede blandt respondenterne i forhold til populationen for personer, der bor i eget hjem. For personer på botilbud/botilbudslignende tilbud finder vi de største forskelle mellem respondenterne og populationen for personer med grundskole eller uoplyst uddannelse som højest fuldført uddannelse, hvor førstnævnte kategori er overrepræsenteret blandt respondenterne i forhold til populationen, mens personer med uoplyst uddannelse er underrepræsenterede. Forskellene mellem respondenter og population er for begge grupper signifikant for de uvægtede andele, men for de vægtede data finder vi ikke længere denne signifikante forskel.



Ser vi på de uvægtede andele for arbejdsmarkedstilknytning, adskiller respondenter og population sig kun signifikant fra hinanden for personer i botilbud/botilbudslignende tilbud, hvor personer i beskæftigelse eller under uddannelse er overrepræsenterede i forhold til personer, der ikke er nogen af delene. For personer, der modtager § 85-støtte, er der ikke signifikant forskel mellem respondenter og population. De vægtede andele adskiller sig ikke længere signifikant for andelene af populationen, hverken for borgere i eget hjem og borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud.

Ser vi på støtteparagraffen for personer i botilbud/botilbudslignende tilbud, er forskellen mellem respondenter og population også signifikant, hvor personer, der modtager § 85-støtte i botilbud og § 107-støtte (Midlertidigt botilbud), er overrepræsenterede blandt respondenterne i forhold til populationen, mens personer, der modtager § 108-støtte (Længerevarende botilbud) er underrepræsenterede. Vægtningen af data får rettet op på nogle af disse skævheder, men personer, der modtager § 85-støtte i botilbud, er overrepræsenterede, mens personer, der modtager § 108-støtte (Længerevarende botilbud) er underrepræsenterede. Samlet set adskiller de vægtede andele for stikprøven og andelene for populationen sig stadig signifikant fra hinanden.

For hovedparten af de undersøgte baggrundskarakteristika finder vi signifikante forskelle mellem respondenterne og populationen for både personer, der modtager § 85-støtte i eget hjem, og personer i botilbud/botilbudslignende tilbud for de uvægtede andele. Samlet set ser vi en tendens til, at det er de mere ressourcestærke personer i populationen, der indgår i undersøgelsen som respondenter. Vægtningen af data retter dog op på stort set alle disse forskelle og bidrager således til at øge undersøgelsens repræsentativitet.

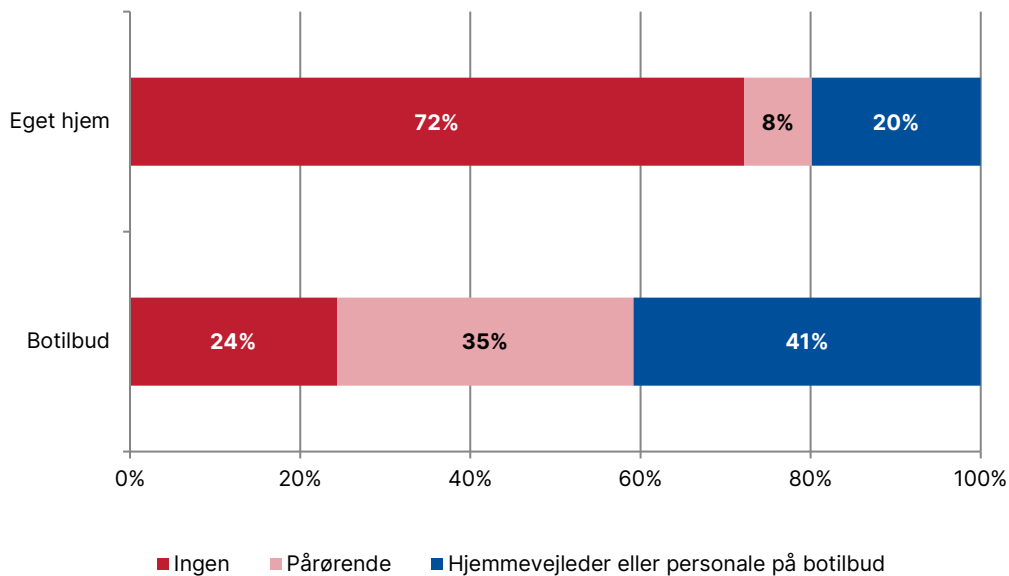
## 2.6 Response bias – hjælp til besvarelse af undersøgelsen

Respondenterne har i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen kunnet vælge at modtage hjælp til at besvare spørgsmålene i spørgeskemaet fra henholdsvis en pårørende eller det fagprofessionelle personale, som leverer støtten. I dette afsnit undersøger vi, om hjælp til besvarelse af spørgeskemaet fra personale eller pårørende har medført til systematiske forskelle i måden, hvorpå respondenterne vurderer deres tilfredshed med den modtagne støtte.

Potentielt kan man forestille sig, at respondenter, som modtager hjælp til at besvare spørgsmålene med støtte fra personale, kan have sværere ved at udtrykke sig kritisk omkring den modtagne støtte fra personalet. Omvendt kan man forestille sig, at pårørende ønsker det allerbedste for borgeren, hvorfor støtten eventuelt vurderes mere mangelfuld.

Resultaterne af analyserne gennemgås nedenfor.

**Figur 2.2** Fordeling på hjælp til udfyldning af spørgeskemaet – særskilt for borgere i eget hjem og på botilbud/botilbudslignende tilbud



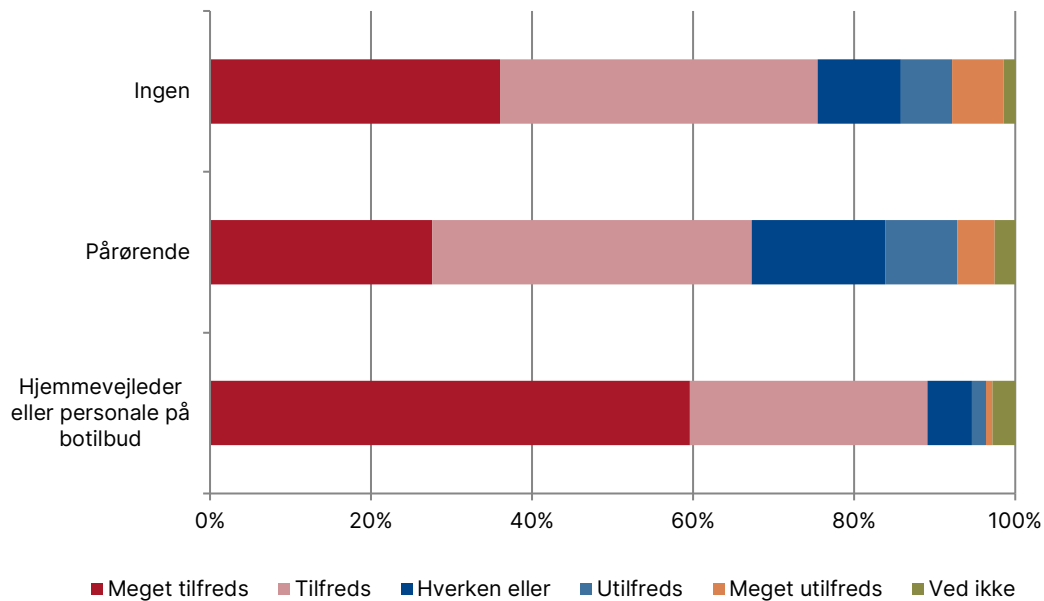
Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.358. Eget hjem n = 1.905

Kilde: Survey-oplysninger.

Ser vi på fordelingen af hjælp til udfyldning af spørgeskemaet fremgår det af Figur 2.2, at borgere i eget hjem i mindre grad har modtaget hjælp til at udfylde spørgeskemaet. 72 % af de adspurgte har ikke modtaget hjælp til udfyldning, mens 20 % har modtaget hjælp fra hjemmevejleder/personalet på botilbud/botilbudslignende tilbud, og de resterende 8 % har modtaget hjælp fra pårørende. For borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er det 24 % af de adspurgte, der ikke har modtaget hjælp, mens de resterende 76 % af borgerne på botilbud/botilbudslignende tilbud har modtaget hjælp til udfyldning af spørgeskemaet. 41 % har modtaget hjælp fra personalet på botilbuddet, mens 35 % har modtaget hjælp fra pårørende.

Borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud er således overrepræsenterede i forhold til borgere i eget hjem blandt både hjælp fra pårørende og hjælp fra hjemmevejleder eller personale på botilbud. I det følgende vil vi se på svarfordelinger på en række survey-spørgsmål for de ovenstående tre kategorier af hjælp til udfyldning (Ingen; Pårørende; og Hjemmevejleder eller personale på botilbud) for at undersøge, om der er forskelle i disse. For at tage højde for den ovenstående skæve fordeling mellem borgere i eget hjem og på botilbud/botilbudslignende tilbud vil vi ligeledes analysere disse separat.

**Figur 2.3** Fordeling på generel tilfredshed med støtte – særskilt for hjælp til udfyldning af spørgeskemaet



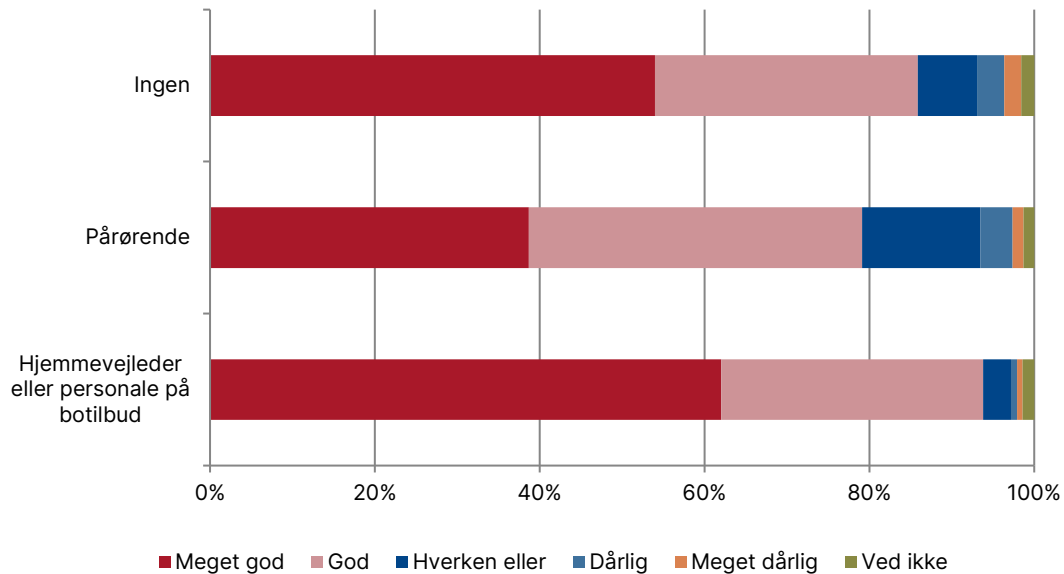
Anm.: Ingen n = 2.053, Pårørende n = 1.025, Hjemmevejleder eller personale på botilbud n = 1.185

Kilde: Survey-oplysninger.

Ser vi på den generelle tilfredshed, fremgår det af Figur 2.3, at borgere, der har modtaget hjælp til udfyldning fra pårørende, har en signifikant lavere andel tilfredse og meget tilfredse sammenlignet med borgere, der har fået hjælp til udfyldning af hjemmevejleder eller personale på botilbud, men også sammenlignet med de borgere, der ikke har modtaget hjælp. Tilsvarende er en signifikant højere andel af borgere, der har modtaget hjælp fra hjemmevejleder eller personalet på botilbud, tilfredse eller meget tilfredse sammenlignet med de borgere, der ikke har fået hjælp til udfyldning.

Ser vi på borgere i eget hjem og i botilbud/botilbudslignende tilbud separat, er der tendenser til, at det samme billede gør sig gældende for begge grupper.

**Figur 2.4** Fordeling på borgerens oplevelse af kontakten med hjemmevejleder/personale på botilbud – særskilt for hjælp til udfyldning af spørgeskemaet

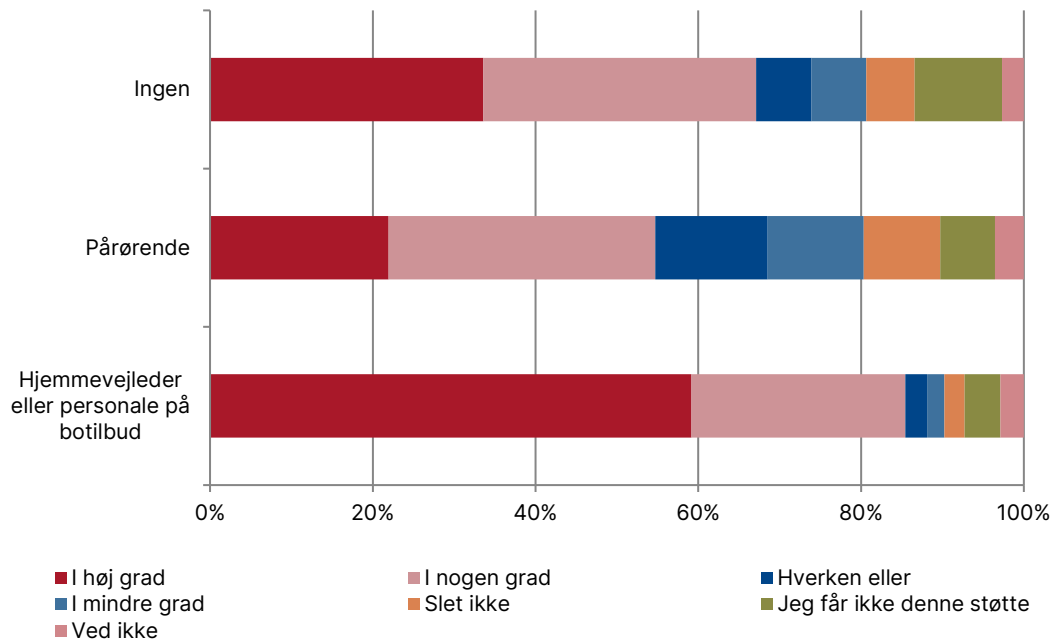


Anm.: Ingen n = 2.053, Pårørende n = 1.025, Hjemmevejleder eller personale på botilbud n = 1.185  
Kilde: Survey-oplysninger.

Ser vi på oplevelsen af kontakten med hjemmevejleder eller personale på botilbuddet, fremgår det af Figur 2.4, at borgere, der har modtaget hjælp til udfyldning fra pårørende, har en signifikant lavere andel med en god eller meget god oplevelse sammenlignet med borgere, der har fået hjælp til udfyldning af hjemmevejleder eller personalet på botilbuddet, men også sammenlignet med de borgere, der ikke har modtaget hjælp. Tilsvarende har en signifikant højere andel af borgere, der har modtaget hjælp fra hjemmevejlederen eller personalet på botilbuddet, en god eller meget god oplevelse af kontakten sammenlignet med de borgere, der ikke har fået hjælp til udfyldning.

Ser vi på borgere i eget hjem og i botilbud/botilbudslignende tilbud separat, er der tendenser til, at det samme billede gør sig gældende for begge grupper.

**Figur 2.5** Fordeling på borgerens oplevelse af hjælp fra hjemmevejleder/personale på botilbud til at klare flere ting i hverdagen – særskilt for hjælp til udfyldning af spørgeskemaet



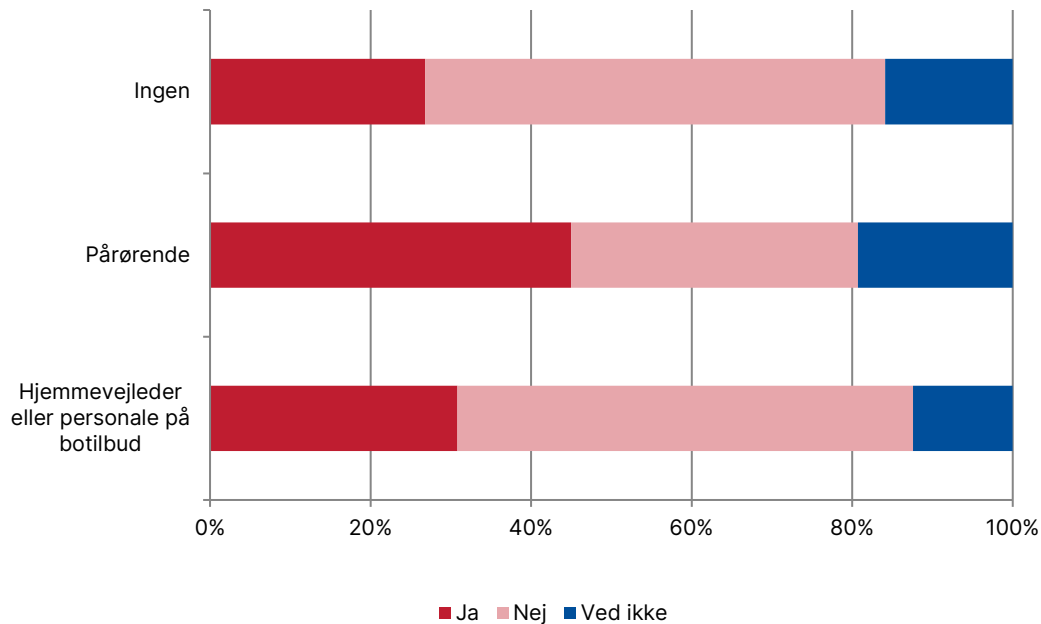
Anm.: Ingen n = 2.053, Pårørende n = 1.025, Hjemmevejleder eller personale på botilbud n = 1.185

Kilde: Survey-oplysninger.

Ser vi på oplevelsen af hjælp fra hjemmevejleder eller personale på botilbuddet til at klare flere ting i dagligdagen, fremgår det af Figur 2.5, at borgere, der har modtaget hjælp til udfyldning fra pårørende, har en signifikant lavere andel, der oplever dette i høj eller nogen grad sammenlignet med borgere, der har fået hjælp til udfyldning af hjemmevejleder eller personale på botilbuddet, men også sammenlignet med de borgere, der ikke har modtaget hjælp. Tilsvarende har en signifikant højere andel af borgere, der har modtaget hjælp til udfyldningen fra hjemmevejleder eller personalet på botilbud i høj eller nogen grad en oplevelse af, at støtten hjælper borgeren i hverdagen sammenlignet med de borgere, der ikke har fået hjælp til udfyldning.

Ser vi på borgere i eget hjem og i botilbud/botilbudslignende tilbud separat, er der tendenser til, at det samme billede gør sig gældende for begge grupper.

**Figur 2.6** Fordeling på, hvorvidt borgeren mangler støtte til noget fra hjemmevejleder/personale på botilbud – særskilt for hjælp til udfyldning af spørgeskemaet

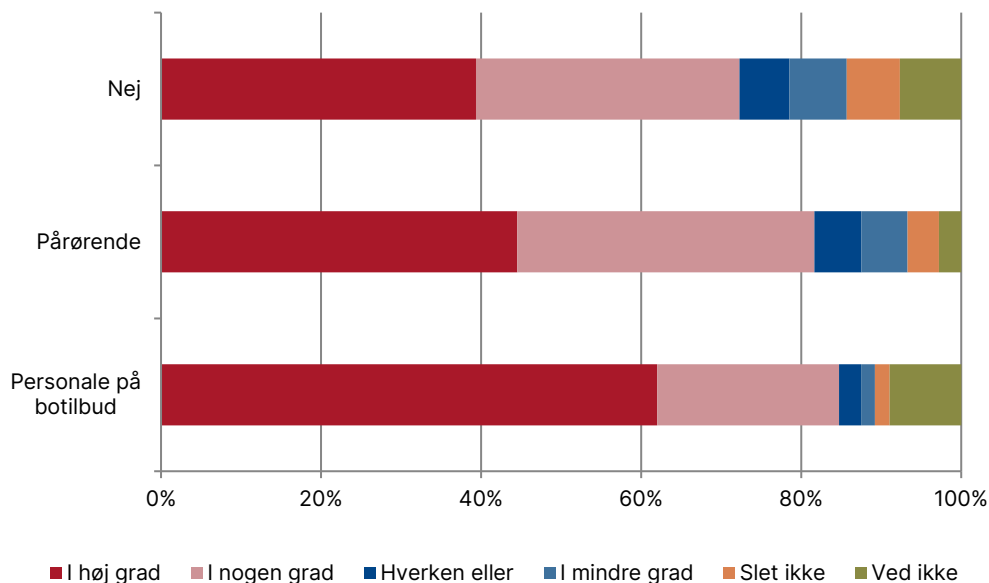


Anm.: Ingen n = 2.053, Pårørende n = 1.025, Hjemmevejleder eller personale på botilbud n = 1.185  
Kilde: Survey-oplysninger.

Ser vi på, hvorvidt borgeren mangler støtte til noget, fremgår det af Figur 2.6, at borgere, der har modtaget hjælp til udfyldning fra pårørende, har en signifikant højere andel, der mangler støtte sammenlignet med borgere, der har fået hjælp til udfyldning af hjemmevejleder eller personale på botilbuddet, men også sammenlignet med de borgere, der ikke har modtaget hjælp. Blandt borgere, der har fået hjælp til udfyldning fra hjemmevejleder/personale på botilbud, er der også en signifikant højere andel, der mangler støtte til noget sammenlignet med borgere, der ikke har fået hjælp til udfyldning.

Fokuserer vi udelukkende på borgere i eget hjem, er der en signifikant højere andel, der mangler støtte til noget blandt borgere, der har fået hjælp af pårørende sammenlignet med borgere, der har fået hjælp til udfyldning af hjemmevejleder eller personale på botilbuddet, men også sammenlignet med de borgere, der ikke har modtaget hjælp. Forskellen på denne andel mellem borgere, der har fået hjælp fra personalet og de borgere, der ikke har fået hjælp, er ikke signifikant. Resultaterne er de samme, hvis vi analyserer borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud for sig selv.

**Figur 2.7** Fordeling på, hvorvidt borgeren trives på botilbuddet – særskilt for hjælp til udfyldning af spørgeskemaet



Anm.: Ingen n = 657, Pårørende n = 879, Personale på botilbud n = 822  
Kilde: Survey-oplysninger.

Ser vi på, hvorvidt borgeren på botilbud/botilbudslignende tilbud trives på botilbuddet, ses det i Figur 2.7, at borgere, der har modtaget hjælp til udfyldning af spørgeskemaet fra enten pårørende eller personalet på botilbud, har en signifikant højere andel, der trives på botilbuddet sammenlignet med de borgere, der ikke har modtaget hjælp. Andelen, der trives på botilbuddet blandt borgere, der har fået hjælp til udfyldningen fra personalet, er ligeledes signifikant højere sammenlignet med borgere, der har fået hjælp til udfyldningen fra pårørende.

### Betydningen af 'response bias'

De ovenstående analyser af, om hjælp til at besvare spørgeskemaet fra henholdsvis pårørende eller hjemmevejleder/personale har medført systematiske forskelle i måden, hvorpå respondenterne vurderer deres tilfredshed med den modtagne støtte viser, at hjælp til besvarelsen har en signifikant betydning for respondenternes svar. Sammenlignet med de respondenter, der ikke har modtaget hjælp, har respondenter, som har fået hjælp fra pårørende, en tendens til at angive en lavere tilfredshed, mens respondenter, der har fået hjælp fra personalet, har en tendens til at angive en højere tilfredshed. Vi kan derfor ikke udelukke en vis bias i undersøgelsens resultater. Denne usikkerhed er størst for borgere i botilbud/botilbudslignende forhold, hvor den største andel af borgere har modtaget hjælp til besvarelsen.

### 3 Brugertilfredshed på det specialiserede voksenområde i Danmark

I dette kapitel giver vi et kvantitativt overblik over brugertilfredsheden på det specialiserede socialområde i Danmark. Alle data i kapitlet stammer fra vores spørgeskemaundersøgelse blandt borgere, som modtager socialpædagogisk støtte i eget hjem eller på botilbud/botilbudslignende tilbud. Resultaterne bør ses i perspektivet af en lav deltagelse blandt respondenter i undersøgelsen samt et skævt frafald og kan derfor ikke med sikkerhed siges at være repræsentative for målgruppen.

Kapitlet er bygget tidskronologisk op i forhold til borgernes kontakt til de offentlige myndigheder og tildeling af støtte. Vi starter således med at belyse a) borgernes oplevelse af visitationsprocessen, b) kontakt til de respektive visitationsmyndigheder samt c) brug af handleplaner. Herefter beskriver kapitlet d) borgernes oplevelse af, om den tildelte støtte er dækkende, og e) om de oplever et udbytte af støtten. Dernæst ser vi på, f) hvordan borgerne oplever kontakten til deres hjemmevejleder/personale på botilbud, og g) hvordan borger på botilbud/botilbudslignende tilbud oplever leveforholdene på stedet. Kapitlet afsluttes med at belyse h) borgernes generelle tilfredshed med den støtte, de modtager, og de forhold, som har indflydelse herpå.

Kapitlet er struktureret således, at brugertilfredsheden er afrapporteret separat for henholdsvis a) *borgere i eget hjem* og b) *borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud*. Opdelingen skyldes, at støttebehov, ydelser og rammer varierer væsentligt mellem de to grupper, hvorfor grupperne er relativt forskellige, hvilket potentielt kan skabe variation i den oplevede brugertilfredshed (se afsnit 2.5). Borgere i eget hjem dækker over personer, som modtager socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85, mens borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud dækker over personer i midlertidigt ophold eller længerevarende botilbud efter servicelovens §§ 107-108 samt borgere, der er bevilget en socialpædagogisk indsats efter § 85 i botilbudslignende tilbud.

Kapitlet afrapporterer dels en række deskriptive analyser samt et antal sammenlignende analyser, som belyser signifikante forskelle mellem forskellige grupper af borgere (fx køn, alder, ydelsestype, støttebehov, familietype). De sammenlignende analyser afrapporteres dels separat for borgere i henholdsvis botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem samt for hele respondentgruppen samlet.

Hovedresultater vedrørende brugertilfredsheden er repræsenteret i kapitel 3. Sammenlignende analyser for hele respondentgruppen fremgår af Bilag 3. Sammenlignende analyser opgjort på gruppen af borgere i eget hjem versus botilbud/botilbudslignende tilbud afrapporteres alene i prosa for at undgå identifikation af borgere grundet få respondenter i enkelte celler. Alle resultater afrapporteret i kapitlet er statistisk signifikante.



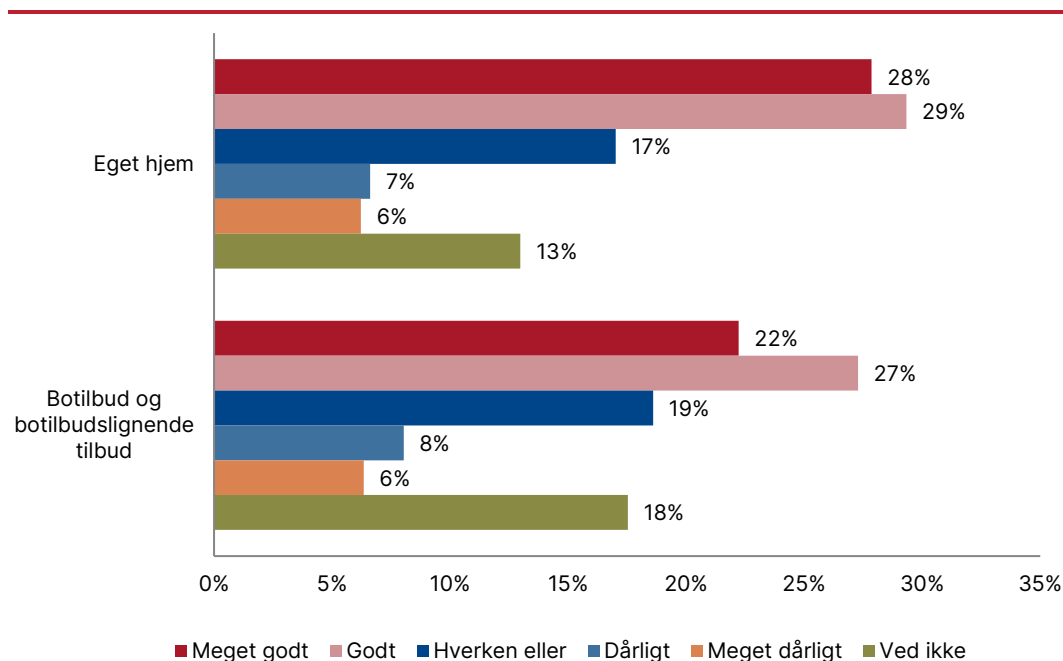
## 3.1 Oplevelse af visitation

I dette afsnit ser vi nærmere på, hvordan borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem oplever visitationen, når de tildeles støtte. Afsnittet belyser dels borgernes oplevelse af samarbejdet med deres sagsbehandler, herunder oplevelsen af at blive lyttet til, dels ser vi på, om borgerne oplever, at deres støttebehov bliver opfyldt på basis af den tildelte hjælp.

### 3.1.1 Oplevelsen af samarbejde med sagsbehandler

Vi har i spørgeskemaundersøgelsen bedt borgerne vurdere samarbejdet med deres sagsbehandler ved kommunen. Som det fremgår af Figur 3.1, angiver ca. halvdelen af borgerne i både botilbud/botilbudslignende tilbud (49 %) og eget hjem (57 %), at de synes, at samarbejdet med deres sagsbehandler fungerer godt eller meget godt. I sammenligning svarer 14 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 13 % af borgerne i eget hjem, at de oplever, at samarbejdet fungerer dårligt eller meget dårligt. Oplevelserne af samarbejdet med myndighedssagsbehandler er således ikke entydigt positive.

**Figur 3.1** Hvordan oplever du samarbejdet med din sagsbehandler på kommunen?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930

Kilde: Survey-oplysninger.

Borgere, som bor i eget hjem, er signifikant mere tilfredse med samarbejdet med deres sagsbehandler end borgere, som bor på botilbud/botilbudslignende tilbud. I begge grupper er der signifikant forskel mellem aldersgrupper, hvor ældre borgere (60+ år) er mere kritiske over for samarbejdet med deres sagsbehandler end unge borgere (18-39 år). Køn har derimod ingen signifikant betydning for oplevelsen af samarbejdet. For både borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud samt borgere i eget hjem gælder desuden, at

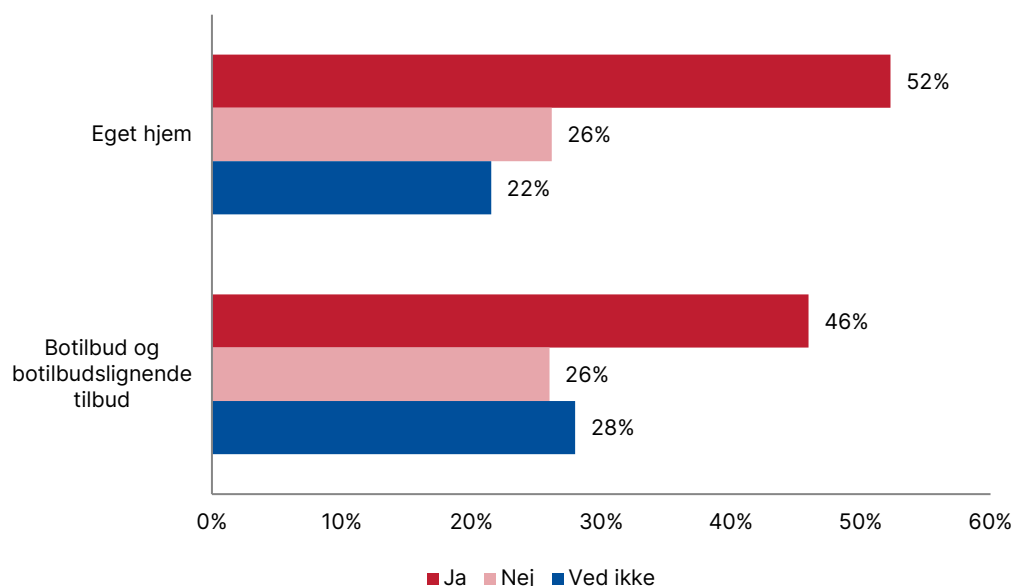
oplevelsen af et godt samarbejde med sin sagsbehandler afhænger af, hvorvidt borgerne oplever at have sociale vanskeligheder eller ej. I jo højere grad borgerne oplever at have sociale vanskeligheder, jo større er sandsynligheden for, at de oplever, at samarbejdet med deres sagsbehandler ikke er velfungerende. Samtidig viser vores analyser, at jo flere forskellige typer af vanskeligheder, borgeren oplever, jo dårligere opleves samarbejdet med deres sagsbehandler.

Udfører vi analyserne for den samlede borgergruppe, får vi samme resultater som beskrevet ovenfor, for de to grupper separat. Analyser på det fulde datamateriale viser også, at der er statistisk signifikant forskel i oplevelsen af samarbejdet på tværs af borgere, som modtager forskellige typer af støtte. Borgere, som modtager SL § 85 i eget hjem, samt borgere, som modtager SL § 107, er signifikant mere tilfredse med samarbejdet med deres sagsbehandler end borgere, som modtager § 85 i botilbudslignende tilbud og SL §108. (De sammenlignende analyser er afbilledet i Bilag 3: Oplevelse af visitation: Bilagsfigur 3.1-Bilagsfigur 3.5).

### 3.1.2 Oplevelsen af udredningen

Vi har også spurgt respondenterne, hvorvidt de oplever, at der har fundet en grundig udredning sted i forhold til deres støttebehov. Her svarer ca. halvdelen af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (46 %) og i eget hjem (52 %) *ja* til, at kommunen har undersøgt deres støttebehov grundigt. Lidt over en fjerdedel af de adspurgte borgere i begge grupper (26 %) oplever imidlertid ikke, at der har fundet en grundig udredning sted. Billedet er, som det fremgår af Figur 3.2, således ikke entydigt.

**Figur 3.2** Oplever du, at kommunen har undersøgt dine støttebehov grundigt?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930

Kilde: Survey-oplysninger.

Ser vi på variationer i respondentgruppen, finder vi en statistisk signifikant forskel mellem borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem, hvor borgere bosiddende i

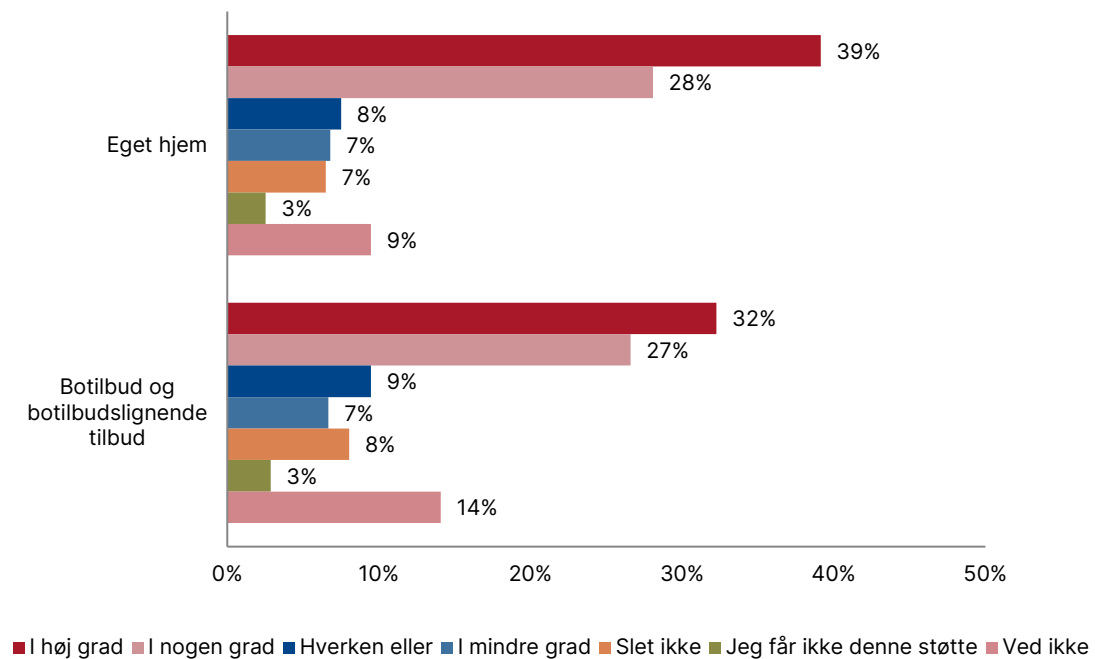
eget hjem i højere grad end borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud oplever, at deres støttebehov er undersøgt grundigt af kommunen. For borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er der en statistisk signifikant forskel mellem aldersgrupper, hvor unge borgere (18-39 år) i mindre grad end ældre (60+ år) føler sig grundigt udredt. Desuden oplever en signifikant større andel af borgere, som modtager SL § 85 i eget hjem, samt borgere, som modtager SL § 107, at deres støttebehov er ordentligt undersøgt end borgere, som modtager § 85 i botilbudslignende tilbud og SL § 108.

Vi har også set på, om borgernes egen oplevelse af at have kognitive, fysiske, psykiske og sociale vanskeligheder har betydning for deres oplevelse af, at kommunen har undersøgt deres støttebehov grundigt. Her viser der sig for begge grupper at være en statistisk signifikant sammengæng, således at sandsynligheden for, at en borger føler sig grundigt udredt, falder, jo mere borgeren oplever at have enten kognitive, fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder. Tendensen er stærkest for borgere med psykiske og sociale vanskeligheder. Samtidig viser analyserne, at der er statistisk signifikant sammenhæng mellem borgerens oplevede vanskeligheder og følelsen af at være blevet grundigt udredt. Jo flere oplevede vanskeligheder, jo højere andel føler sig ikke grundigt udredt. Undersøgelsen viser også, at oplevelsen af, om man som borger har et godt samarbejde med sin sagsbehandler, er associeret med oplevelsen af, om man er blevet ordentligt udredt. Jo dårligere man som borger oplever samarbejdet med sagsbehandleren, jo større er sandsynligheden for, at borgeren oplever, at kommunen ikke har undersøgt vedkommendes støttebehov tilstrækkeligt grundigt. Resultaterne gælder ligeledes for den samlede borgergruppe, hvor sammenhængene også er signifikante (se Bilag 3 for en oversigt over sammenlignende analyser: Oplevelsen af udredning: Bilagsfigur 3.6-Bilagsfigur 3.14).

### 3.1.3 Oplevelsen af at blive lyttet til

For at belyse borgernes oplevelse af visitationsprocessen har vi også spurgt respondenterne, om de oplevede, at deres sagsbehandler lyttede til deres ønsker om støtte i forbindelse med udredningen af støttebehov. Som det fremgår af Figur 3.3, oplever ca. to tredjedele af borgerne i både botilbud/botilbudslignende tilbud (59 %) og eget hjem (67 %), at deres sagsbehandler i nogen grad eller i høj grad lyttede til deres ønsker om støtte. 15 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 14 % af borgerne i eget hjem angav derimod, at de i mindre grad eller slet ikke følte sig lyttet til. Hovedparten af borgerne har således følt sig inddraget i kommunens vurdering af deres støttebehov.

**Figur 3.3** Følte du, at sagsbehandleren lyttede til dine ønsker om støtte?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930

Kilde: Survey-oplysninger.

Analyserne viser en statistisk signifikant forskel mellem borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem i forhold til oplevelsen af, at blive lyttet til af sin sagsbehandler. Her oplever signifikant flere borgere i eget hjem at blive lyttet til i sammenligning med borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud. Der er for begge grupper desuden en statistisk signifikant forskel mellem aldersgrupper, hvor oplevelsen af at blive lyttet til er lavest blandt de unge. Køn og etnisk herkomst har derimod ingen signifikant betydning for oplevelsen af, om sagsbehandleren lytter til ens ønsker om støtte i forbindelse med udredningen. Til gengæld har det en signifikant betydning, om borgerne oplever at have sociale vanskeligheder eller ej. For både borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og borgere i eget hjem er det sådan, at i jo højere grad borgerne oplever at have sociale vanskeligheder, jo mindre er sandsynligheden for, at de oplever at sagsbehandleren lytter til deres ønsker om støtte. Undersøgelsen finder også en statistisk signifikant sammenhæng mellem oplevelsen af, om ens sagsbehandler har lyttet til ens ønsker om støtte og oplevelsen af, at blive grundig udredt. Bemærk her, at vi på baggrund af vores analyser ikke kan konkludere, om der er en årsagssammenhæng.

Analyserne viser også en statistisk signifikant forskel mellem typen af ydelsesmodtagere, hvor borgere som modtager SL § 85 i eget hjem samt borgere som modtager SL § 107 i højere grad oplever at deres sagsbehandler lytter til dem, i sammenligning med modtager af § 85 i botilbudslignende tilbud og SL §108.

Udfører vi analyserne for de to grupper samlet, finder vi samme resultater som for grupperne separat. (De sammenlignende analyser er afbillede i Bilag 3: Oplevelsen af at blive lyttet til: Bilagsfigur 3.15-Bilagsfigur 3.20).

## 3.2 Oplevelsen af handleplaner

Borgernes tilfredshed med samspillet med kommunale myndigheder og fagprofessionelle afspejles også i deres oplevelse af anvendelsen af handleplaner.

Kommunerne er forpligtede til at tilbyde sociale handleplaner § 141 til borgere med betydeligt nedsatte fysiske og/eller psykiske funktionsevner eller væsentlige sociale problemstillinger. Formålet med en social handleplan er at fastsætte målet med indsatsen, at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, og at tydeliggøre forpligtigelsen for alle involverede personer, instanser og forvaltninger. Samtidig skal den sociale handleplan medvirke til at styrke borgerens indflydelse på sagsbehandlingen.<sup>7</sup>

I dette afsnit belyser vi borgernes tilfredshed med deres § 141-handleplan og giver et overblik over, hvor mange borgere, som har en sådan.

### 3.2.1 Udbredelse af handleplaner

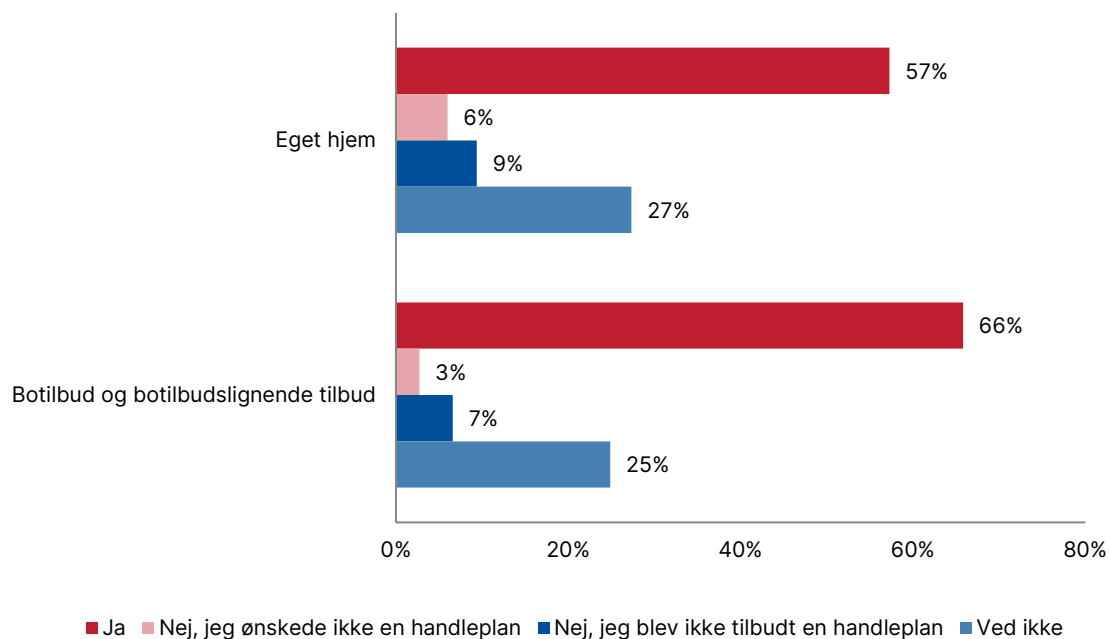
§ 141-handleplanen er et tilbud til den enkelte borger. Det er derfor ikke sikkert, at alle borgere har taget imod kommunens tilbud om en handleplan. Figur 3.4 giver et overblik over, hvor mange borgere der har taget imod tilbuddet, hvor mange der har fravalgt planen, og hvor mange der ikke oplever at være blevet tilbudt en § 141-handleplan eller ikke er klar over, om de har en.

Som det fremgår af Figur 3.4, så har ca. to tredjedele af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (66 %) og eget hjem (57 %) en § 141-handleplan. Samtidig angiver en væsentlig andel af respondenterne, at de ikke ved, om de har en § 141-handleplan. Tallet er henholdsvis 25 % for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og 27 % for borgere i eget hjem. Kun en mindre andel af borgerne i både botilbud/botilbudslignende tilbud (3 %) og i eget hjem (6 %) har selv frabedt sig en handleplan.

---

<sup>7</sup> [https://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/voksne/udbredelses-og-forankringsprojektet-1/copy\\_of\\_udbredelse-af-hjemlosestrategien/lovgivning/serviceloven](https://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/voksne/udbredelses-og-forankringsprojektet-1/copy_of_udbredelse-af-hjemlosestrategien/lovgivning/serviceloven)

**Figur 3.4** Har du en handleplan (§ 141-handleplan)?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930  
Kilde: Survey-oplysninger.

Der er en statistisk signifikant forskel på svarfordelingerne fra respondenter i henholdsvis botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem. Respondenterne fra botilbud/botilbudslignende tilbud er signifikant mere tilbøjelige til at svare positivt i forhold til, at de har en handleplan, i sammenligning med borgere i eget hjem. Der også en signifikant forskel mellem borgere i forskellige aldersgrupper. For borgere i eget hjem er det ældre borgere (60+ år), som er signifikant mere tilbøjelige til at svare, at de ikke er blevet tildelt en handleplan i forhold til yngre borgere (18-39 år). For borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er det borgere i alderen 40-59 år, der har den højeste andel med en handleplan. Køn har ingen signifikant betydning for de to grupper, når vi analyserer dem hver for sig.

Endelig er der i begge grupper en statistisk signifikant sammenhæng mellem, hvordan borgerne oplever henholdsvis a) samarbejdet med deres sagsbehandler, b) at blive grundigt udredt og c) blive lyttet til i forhold til støttebehov og det at have en handleplan. Jo bedre man som borger oplever samarbejdet med sin sagsbehandler, jo bedre en udredning, og jo mere man føler sig lyttet til, jo større er sandsynligheden for, at man har en handleplan. Jo ringere, man oplever samarbejdet, udredningen, og at sagsbehandleren lytter, jo større er sandsynligheden for, at borgeren oplever ikke at være blevet tilbudt en handleplan.

Samarbejdet med sagsbehandler, at blive grundigt udredt og at blive lyttet til i forhold til støttebehov har også signifikant betydning for gruppen af respondenter, hvis vi analyserer dem samlet. I den samlede respondentgruppe finder vi imidlertid, at ældre borgere (60+ år) er signifikant mere tilbøjelige til at svare, at de ikke er blevet tildelt en handleplan i forhold til yngre borgere (18-39 år). Også køn har en signifikant betydning for, hvorvidt man har en handleplan eller ej, hvor mænd er mere tilbøjelige end kvinder til aktivt at

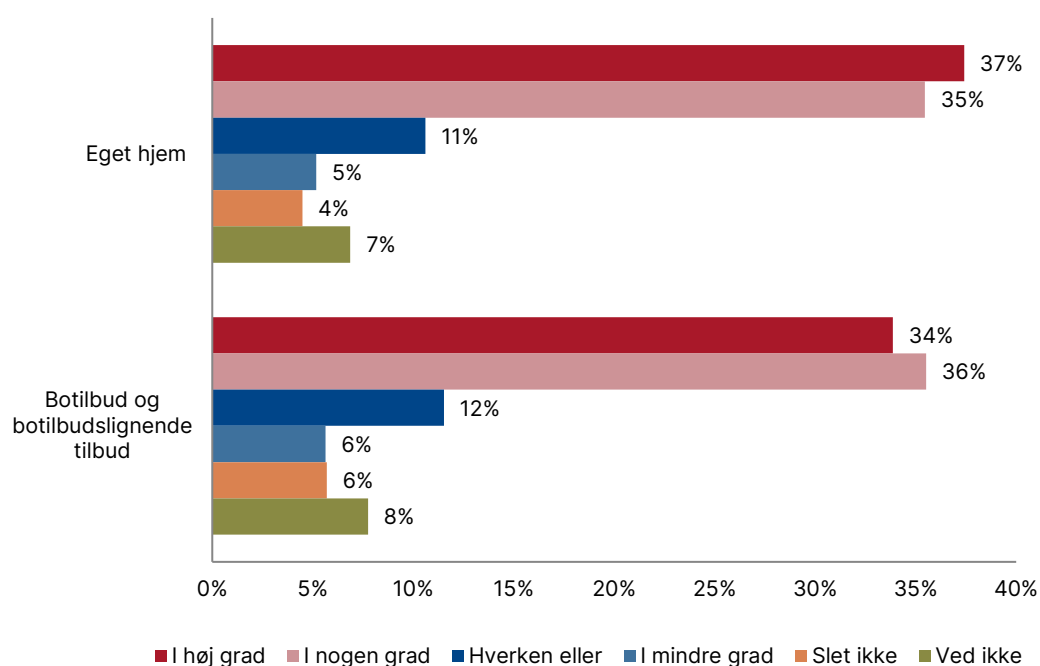
have fravalgt handleplanen. (De sammenlignende analyser for den samlede borgergruppe er afrapporteret i Bilag 3: Oplevelsen af handleplaner: Bilagsfigur 3.21-Bilagsfigur 3.26).

### 3.2.2 Tilfredshed med handleplaner

Formålet med handleplanen er at fastsætte et fælles mål for, hvad indsatsen sigter mod. Handleplanen skal således beskrive, hvordan der i praksis arbejdes på, at den enkelte borger kan bevare eller forbedre sine psykiske eller sociale funktioner eller udvikle eller vedligeholde personlige færdigheder.

I forbindelse hermed har vi spurgt respondenterne om, hvorvidt de føler, at handleplanen er et virkningsfuldt værktøj for dem i forhold til at målrette den socialpædagogiske støtte. Den præcise spørgsmålsformulering og svarfordeling fremgår af Figur 3.5. Som det ses af figuren, angiver 70 % af borgerne i både botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem, at de i nogen grad eller høj grad oplever, at handleplanen er virksom for dem. 12 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 9 % af borgerne i eget hjem oplever, at handleplanen i mindre grad eller slet ikke virker for dem. Der er ingen signifikant forskel mellem borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem. Generelt synes borgerne således at være godt tilfredse med anvendelsen af handleplaner.

**Figur 3.5** Oplever du, at handleplanen virker for dig?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 1.576, Eget hjem n = 1.100

Kilde: Survey-oplysninger.

For begge grupper finder vi derimod en statistisk signifikant forskel mellem aldersgrupper, hvor unge borgere (18-39 år) er mindre bøjelige til at opleve, at handleplanen virker for dem i sammenligning med ældre borgere (40+ år). Køn har ingen signifikant betydning for nogen af de to grupper, når vi analyserer dem separat. For både borgere i botil-

bud/botilbudslignende tilbud og eget hjem finder vi derimod en statistisk signifikant sammenhæng mellem oplevelsen af, om kommunen har undersøgt ens støttebehov grundigt og oplevelsen af, om handleplanen er virksom. Vores analyser kan derimod ikke slå fast, om der er en årsagssammenhæng.

Endelig viser undersøgelsen, at der er en signifikant forskel på svarfordelingerne mellem borgere, der modtager forskellige ydelsestyper. Borgere, som modtager SL § 107, er mindre tilbøjelige til at opleve, at handleplanen virker for dem i sammenligning med ydelsesmodtagere af SL § 85 i eget hjem samt § 85 i botilbudslignende tilbud og SL § 108.

Vi finder de samme resultater for alder og køn, hvis vi ser på de to grupper samlet. Endelig finder vi også de samme signifikante resultater for den samlede borgergruppe angående sammenhængen mellem, at kommunen har undersøgt borgerens støttebehov grundigt og borgerens oplevelse af handleplanens virksomhed. (Sammenlignende analyser kan ses i Bilag 3: Tilfredshed med handleplaner: Bilagsfigur 3.27-Bilagsfigur 3.29).

### 3.3 Opfyldelse af støttebehov

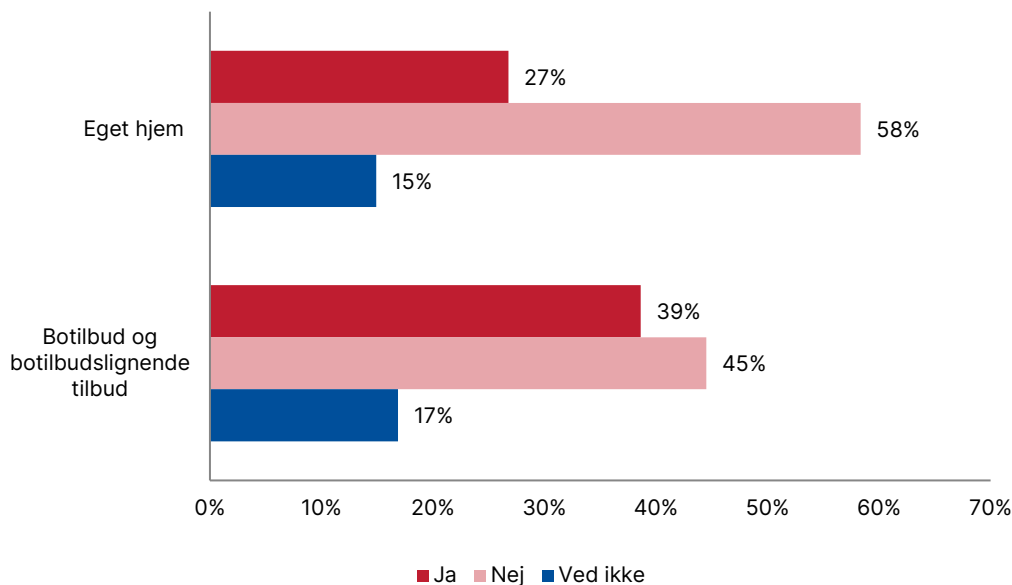
I dette afsnit undersøger vi, om borgerne oplever, at den støtte, de modtager, er dækkende i forhold til deres behov. Vi har spurgt respondenterne, hvorvidt de oplever at mangle støtte til noget, samt hvad de i givet fald oplever at mangle støtte til.

#### 3.3.1 Er støtten dækkende?

Af Figur 3.6 fremgår, om respondenterne oplever, at de mangler støtte til noget fra deres hjemmevejleder eller personalet på deres botilbud. Her svarer 45 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 58 % af borgerne i eget hjem, at de *ikke* mangler støtte til noget. Modsat svarer 39 % af borgerne på botilbud/botilbudslignende tilbud og 27 % af borgerne i eget hjem, at de oplever at mangle støtte til noget fra deres hjemmevejleder eller personalet på deres botilbud. Der er således en væsentlig andel af borgerne, som ikke oplever, at deres aktuelle støtte er dækkende. Undersøgelsen viser, at der er en signifikant forskel mellem borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem, hvor borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er signifikant mere tilbøjelige til at svare, at de oplever at mangle støtte til noget i sammenligning med borgere i eget hjem.



**Figur 3.6** Mangler du støtte til noget fra din hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud/botilbudslignende tilbud?



Anm.: Botilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930

Kilde: Survey-oplysninger.

Undersøgelsen viser, at for både borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud samt eget hjem har alder signifikant betydning for oplevelsen af at mangle støtte til noget. Her er gruppen af unge borgere (18-39 år) signifikant mere tilbøjelige til at opleve, at de mangler støtte til noget fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet end voksne borgere (40+ år). Køn har derimod kun har signifikant betydning for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud, hvor kvinder i højere grad end mænd oplever at mangle støtte til noget fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet. For begge grupper gælder imidlertid, at borgernes oplevelse af at have kognitive, fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder alle har signifikant betydning for oplevelsen af at føle at mangle støtte til noget. I jo højere grad, borgeren oplever at have disse vanskeligheder (samt flere vanskeligheder samtidigt), jo større er sandsynligheden for, at borgeren oplever at mangle støtte.

Endelig er en række forhold (i både eget hjem og botilbud/botilbudslignende tilbud) associeret med oplevelsen af om ens støttebehov er opfyldte. Det gælder oplevelse af samarbejde med ens sagsbehandler samt oplevelsen af en grundig udredning. Der er her en signifikant statistisk sammenhæng, uden at vi dog kan sige om det ene forårsager det andet.

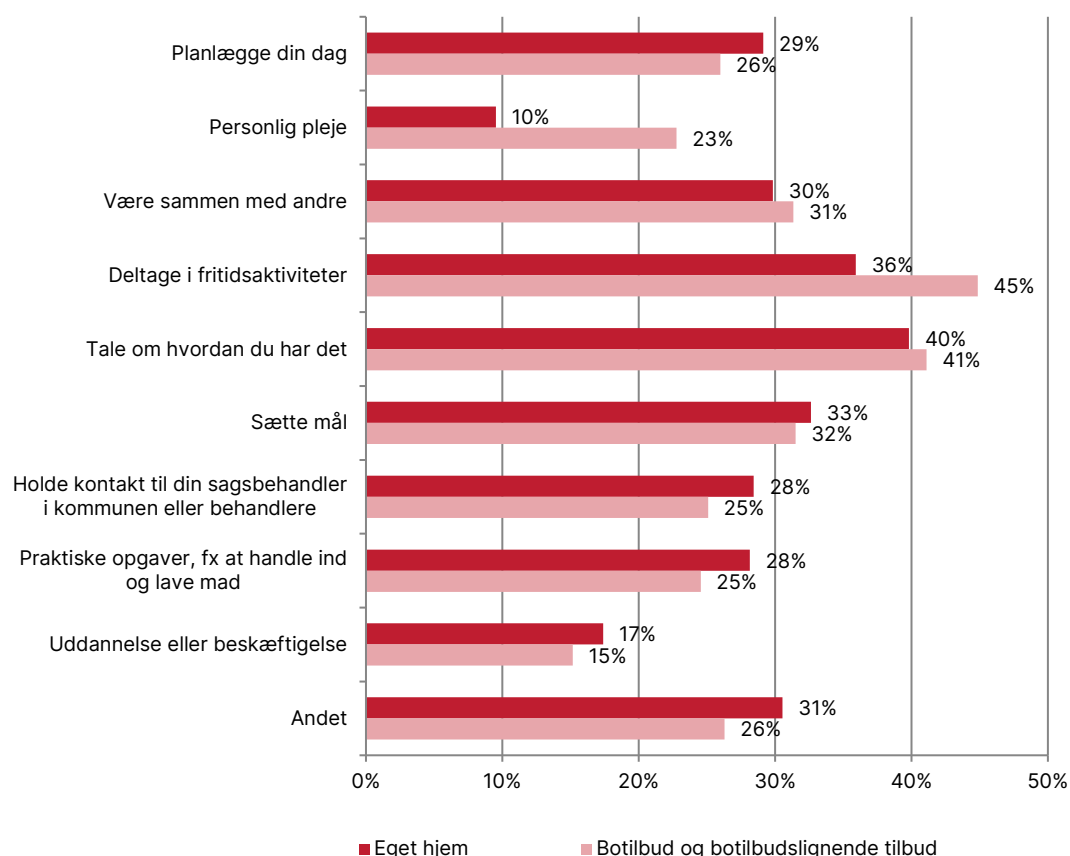
Hvis vi analyserer de to grupper samlet, finder vi samme resultater med hensyn til alder, mens køn også har signifikant betydning for den samlede borgergruppe. Her er kvinder signifikant mere tilbøjelige til at opleve, at de mangler støtte til noget fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet end mænd. For den samlede gruppe finder vi desuden samme resultat, hvad angår betydningen af borgernes egen oplevelse af at have kognitive, fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder, samt for de forhold, som

er associeret med oplevelsen af at ens støttebehov ikke er opfyldte. (Sammenlignende analyser fremgår af Bilag 3: Opfyldelse af støttebehov, Bilagsfigur 3.30-Bilagsfigur 3.38).

### 3.3.2 Hvad mangler der støtte til?

Borgere, som har angivet, at de oplever at mangle støtte til noget fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbud, er blevet spurgt til, hvad de specifikt oplever at mangle støtte til. De forskellige ydelser, som respondenterne har kunnet angive at mangle støtte til, fremgår af Figur 3.7. For borgere både på botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem svarer flest respondenter, at de mangler støtte til *at deltage i fritidsaktiviteter* samt det at *have nogle at tale med om, hvordan man har det*. Som det fremgår af figuren, peger respondenterne også på andre forhold, hvor de oplever, at støtten ikke er dækkende (hjælp til at sætte mål, planlægge sin dag, personlig pleje mv.). Dog er det bemærkelsesværdigt, at de største afsavn i relation til støtte synes at være relateret til den del af støtten, som vedrører et socialt aspekt. Bemærk også, at støtte til at være sammen med andre udgør det fjerde vigtigste aspekt for både borgere i eget hjem og botilbud/botilbudslignende tilbud.

**Figur 3.7** Mangler du støtte til en eller flere af disse ting?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 950, Eget hjem n = 524  
Respondenter kunne vælge flere svarmuligheder.

Kilde: Survey-oplysninger.

Analyserne viser en statistisk signifikant forskel på svarfordelingerne for respondenter i botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem på flere af aktiviteterne. Borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er signifikant mere tilbøjelige til at svare, at de mangler støtte til personlig pleje og deltagelse i fritidsaktiviteter. Køn har kun signifikant betydning i forhold til at mangle støtte til at deltage i fritidsaktiviteter eller at tale om, hvordan borgeren har det. For begge disse spørgsmål er det i højere grad kvinder end mænd, der mangler støtte til disse ting. Alder har for borgere i eget hjem kun statistisk signifikant betydning for oplevelsen af manglende støtte til at planlægge sin dag, at holde kontakt med sin sagsbehandler eller andet. For borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud har alder kun signifikant betydning for oplevelsen af manglende støtte til at være sammen med andre og deltage i fritidsaktiviteter. I begge grupper er unge borgere (18-39 år) signifikant mere tilbøjelige til at svare, at de savner støtte til disse forhold end voksne borgere (40+ år).

Vi finder også en signifikant forskel i oplevelsen af manglende støtte til personlig pleje og deltagelse i fritidsaktiviteter, hvor borgere, der modtager § 85 i botilbudslignende tilbud samt SL § 108, i højere grad efterspørger støtte til disse ydelser i sammenligning med borgere, som modtager SL § 107 og SL § 85 i eget hjem. Endelig er borgere, der modtager SL § 107, mere tilbøjelige end de andre ydelsesmodtagere til at savne støtte til uddannelse og beskæftigelse.

Ser vi på resultaterne for den samlede respondentgruppe, er unge borgere (18-39 år) signifikant mere tilbøjelige til at svare, at de savner støtte end voksne borgere (40+ år). Køn har derimod kun signifikant betydning for oplevelsen af at mangle støtte til personlig pleje. (For en oversigt over analyser, se Bilag 3: Hvad mangler der støtte til: Bilagsfigur 3.39-Bilagsfigur 3.41).

## 3.4 Udbytte af støtten

I dette afsnit ser vi nærmere på borgernes oplevelse af udbyttet af den støtte, de modtager fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbud.

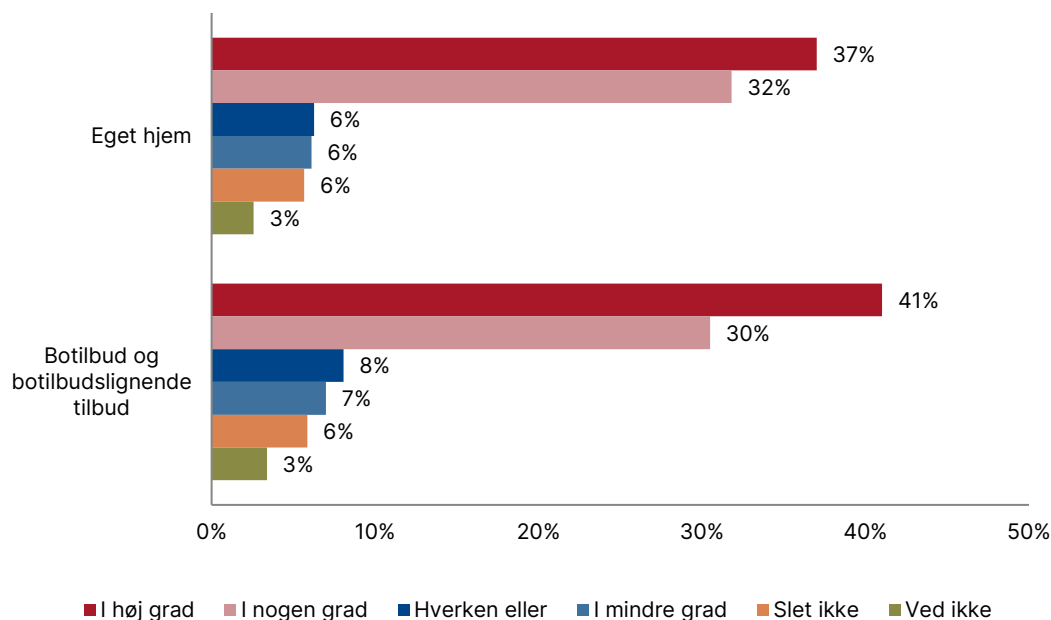
Formålet med servicelovens §§ 85, 107 og 108 er, at borgerne får mulighed for at udvikle deres færdigheder, så det er muligt at leve et liv på egne præmisser. I undersøgelsen har vi spurgt borgerne, om de selv oplever, at støtten er virksom. Spørgeskemaundersøgelsen afdækker i den forbindelse borgernes egne oplevelser af, om støtten gør dem bedre i stand til: a) at klare flere ting i hverdagen, b) at have et socialt liv og c) at trives som menneske.

### 3.4.1 Oplevelsen af at kunne klare ting i hverdagen

Vi har spurgt respondenterne om, i hvor høj grad de oplever, at den støtte, de modtager, hjælper dem til selv at klare flere ting i hverdagen. Figur 3.8 viser, at mere end to tredjedele af respondenterne oplever, at støtten i nogen grad eller i høj grad hjælper dem til at klare flere ting i hverdagen. De tilsvarende tal er 71 % for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og 69 % for borgere i eget hjem. Det typiske billede er således, at støtten er virksom i forhold til borgernes oplevelse af at kunne klare praktiske opgaver i hverdagen. Dog svarer henholdsvis 13 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud

og 12 % af borgerne i eget hjem, at de i mindre grad eller slet ikke oplever, at støtten hjælper dem til bedre at klare flere ting i hverdagen.

**Figur 3.8** Hjælper støtten fra din hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud/botilbudslignende tilbud dig til selv at klare flere ting i hverdagen?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930  
Kilde: Survey-oplysninger.

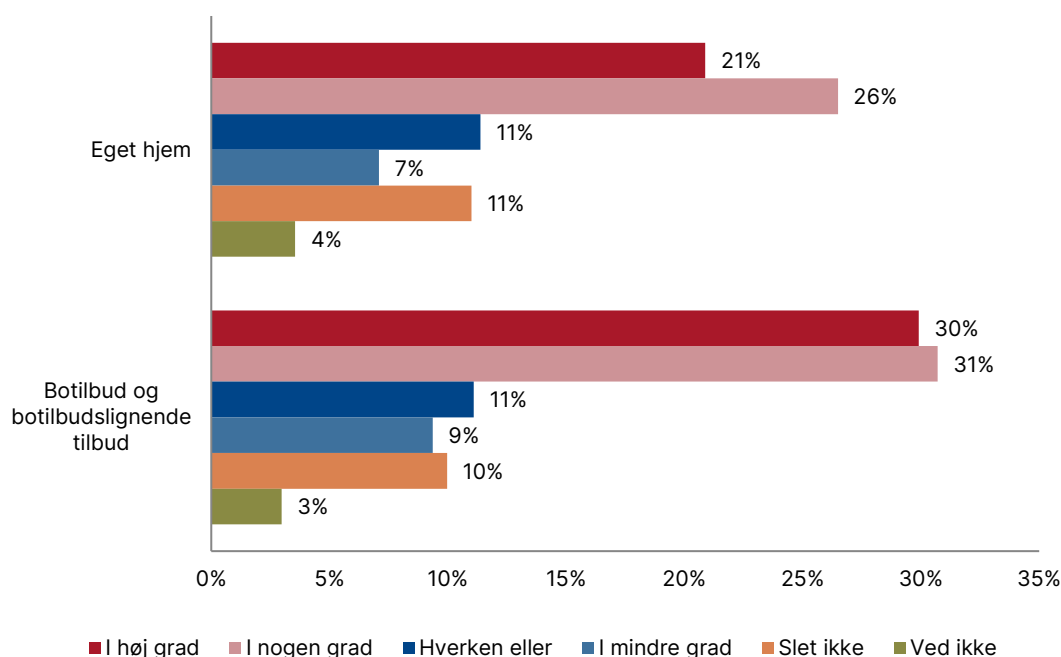
Analyserne viser, at der er statistisk signifikant forskel mellem borgere i eget hjem og botilbud/botilbudslignende tilbud, hvor borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er signifikant mere tilbøjelige til at svare positivt i forhold til, at støtten fra personalet på deres botilbud har hjulpet dem til at klare flere ting i hverdagen. For både borger i botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem er der også statistisk signifikant forskel mellem borgere i forskellige aldersgrupper. Ældre borgere (60+ år) oplever i højere grad, at støtten hjælper dem til at klare flere ting i hverdagen i sammenligning med yngre borgere (18-59 år). Endelig har det statistisk signifikant betydning, i hvilken grad borgeren selv oplever at have sociale vanskeligheder. For begge borgergrupper gælder, at i jo højere grad borgerne oplever at have sociale vanskeligheder, i jo mindre grad oplever de, at støtten hjælper dem til at klare flere ting i hverdagen. For begge borgergrupper gælder det desuden, at køn, familietype (enlig/samboende) og tid, man som borger har modtaget støtte, ingen signifikant betydning har for oplevelsen af, om støtten hjælper borgeren til at klare flere ting i hverdagen eller ej.

Udfører vi analyserne for den samlede borgergruppe, finder vi de samme resultater, som hvis vi ser på de to grupper separat. (De sammenlignende analyser er afbilledet i Bilag 3, Udbytte af støtten (hjælp til at klare flere ting i hverdagen): Bilagsfigur 3.42-Bilagsfigur 3.47).

### 3.4.2 Oplevelsen af at kunne have et socialt liv

Vi har også spurgt respondenterne om, i hvor høj grad de oplever, at støtten fra deres hjemmevejleder eller personalet på botilbuddet hjælper dem til at have et socialt liv. Som det fremgår af Figur 3.9, så oplever hovedparten af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (61 %) og eget hjem (47 %), at støtten i nogen grad eller i høj grad hjælper dem til at have et socialt liv. Henholdsvis 19 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 18 % af borgerne i eget hjem oplever derimod, at støtten i mindre grad eller slet ikke bidrager til at opretholde et socialt liv. Billedet er således ikke entydigt, og flere borgere føler sig ikke hjulpet til at opretholde et socialt liv.

**Figur 3.9** Hjælper støtten fra hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til at have et socialt liv?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930  
Kilde: Survey-oplysninger.

Der er en statistisk signifikant forskel mellem borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem. Borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud er mere tilbøjelige til at opleve, at støtten hjælper til at have et socialt liv end borgere i eget hjem. Alder har kun signifikant betydning for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud. Borgere over 60 år føler sig signifikant bedre hjulpet i sammenligning med yngre borgere (18-59 år). Hverken køn eller familietype har statistisk signifikant betydning, hvis vi ser på de to grupper separat. Borgernes oplevelse af at have sociale vanskeligheder har derimod signifikant betydning for oplevelsen af at blive hjulpet til at have et socialt liv for begge grupper. Jo højere grad borgerne oplever at have sociale vanskeligheder, jo lavere grad føler de sig hjulpet til et socialt liv.

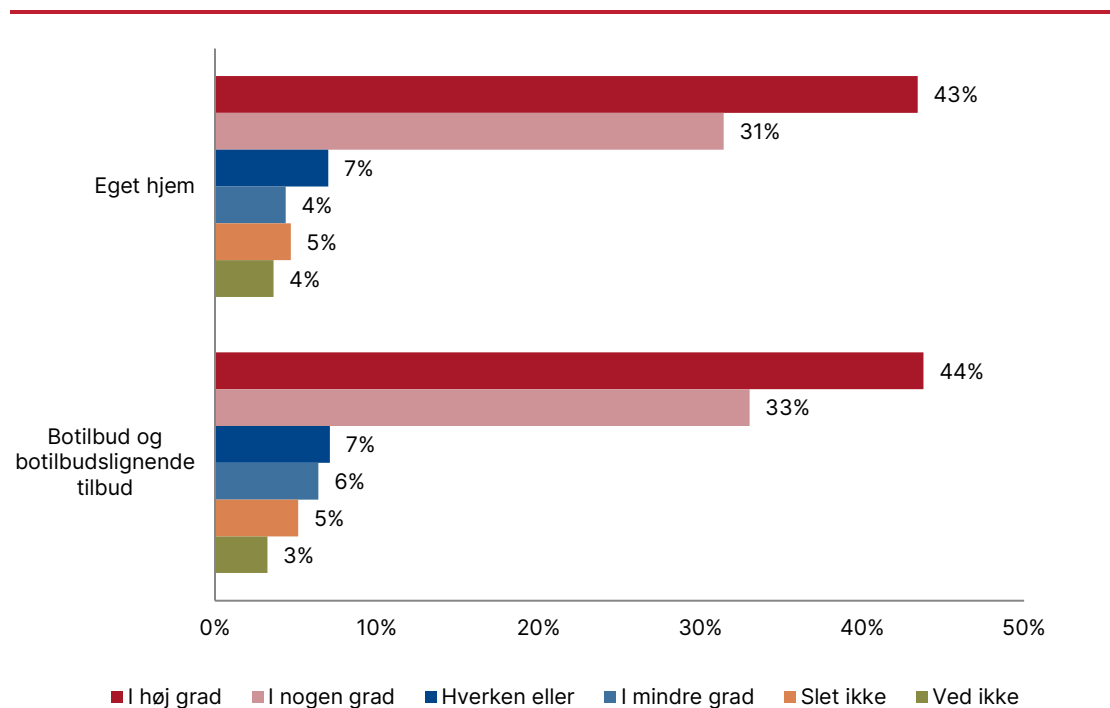
Ser vi på respondentgruppen samlet, finder vi, at borgernes alder har betydning for oplevelsen af, om hjælpen bidrager til at opretholde et socialt liv. Borgere over 60 år føler sig signifikant bedre hjulpet i sammenligning med yngre borgere (18-59 år). Også her har

borgernes oplevelse af at have sociale vanskeligheder signifikant betydning for oplevelsen af at blive hjulpet til at have et socialt liv. I jo højere grad borgerne oplever at have sociale vanskeligheder, i jo lavere grad føler de sig hjulpet til et socialt liv. Endelig har familietype (enlig/samboende) også betydning for oplevelsen af at blive hjulpet til et socialt liv for den samlede respondentgruppe. Borgere, som er enlige, føler sig signifikant mere tilbøjelige til at svare, at de i høj grad er blevet hjulpet til et socialt liv end borgere, som er samboende. (For en oversigt over sammenlignende analyser, se Bilag 3: Udbytte af støtten (hjælp til at opretholde et socialt liv): Bilagsfigur 3.48-Bilagsfigur 3.51).

### 3.4.3 Oplevelsen af trivsel

En sidste parameter, vi har undersøgt med henblik på at belyse borgernes udbytte af den støtte, de får, er følelsen af, om støtten opleves at hjælpe borgerne til at trives. Figur 3.10 viser her, at en stor andel af borgerne i både botilbud/botilbudslignende tilbud (77 %) og i eget hjem (74 %) i nogen grad eller i høj grad oplever, at den støtte, de modtager, hjælper dem at bedre at trives. Kun en mindre andel af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (11 %) og i eget hjem (9 %) oplever i mindre grad eller slet ikke, at støtten hjælper dem til at trives. Generelt har støtten således væsentlig betydning for borgernes trivsel i hverdagen.

**Figur 3.10** Hjælper støtten fra din hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til at trives?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930

Kilde: Survey-oplysninger.

Der er signifikant forskel mellem borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud og borgere i eget hjem i forhold til deres tilbøjelighed til at opleve, at støtten hjælper dem til at trives. Her er borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud signifikant mere tilbøjelige til at opleve, at hjælpen understøtter deres trivsel end borgere i eget hjem. Køn har kun signifikant

betydning for borgere i eget hjem, hvor kvinder i højere grad føler sig hjulpet til at trives end mænd. Alder har til gengæld kun signifikant betydning for borgere i botilbud/ botilbudslignende tilbud, hvor ældre borgere (60+ år) har en større sandsynlighed for at opleve, at den støtte, de modtager, er vigtig for deres trivsel. Den tid, man som borger har modtaget støtte, har signifikant betydning for begge grupper, men særligt for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud. Jo længere tid, man har modtaget støtten, jo højere andel føler sig hjulpet til at trives.

Ser vi på resultaterne for den samlede borgergruppe, finder vi en statistisk signifikant forskel mellem ældre (60+ år) og yngre (18-59 år) borgere. Ældre borgere har en større sandsynlighed for at opleve, at den støtte, de modtager, hjælper dem til at trives. Køn og familietype (enlig/samboende) har ingen signifikant betydning for oplevelsen af, om støtten bidrager til ens trivsel. Den tid, man som borger har modtaget støtte, har derimod signifikant betydning, således at jo længere tid man har modtaget støtte, jo højere andel føler, at den støtte, de modtager, hjælper dem til at trives. (For en oversigt over sammenlignende analyser, se Bilag 3, Udbytte af støtten (hjælp til at trives): Bilagsfigur 3.52-Bilagsfigur 3.55).

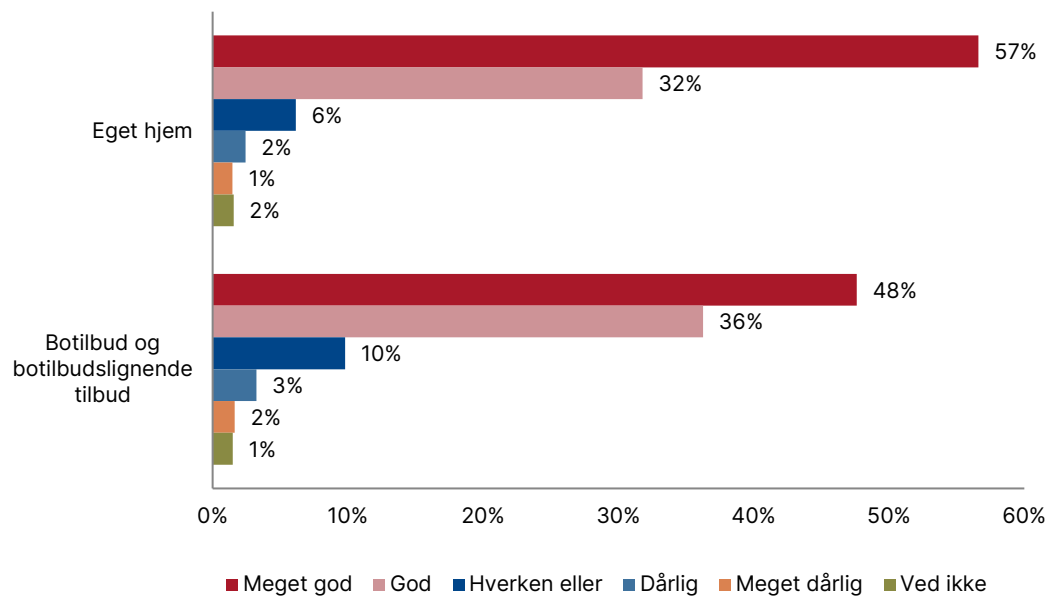
## 3.5 Kontakten til fagprofessionelle

I dette afsnit ser vi nærmere på, hvor tilfredse borgerne er med deres relation til det fagprofessionelle personale, de har kontakt til. Vi belyser borgernes oplevelse af selve relationen samt oplevelsen af, om deres hjemmevejleder eller personale lytter og har tid nok til dem.

### 3.5.1 Oplevelsen af kontakt til hjemmevejleder/personale på botilbud

I undersøgelsen har vi bedt respondenterne vurdere kontakten til deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet. Figur 3.11 viser fordelingen af respondenternes svar. Som det fremgår af figuren, så er opfattelsen af relationen generelt meget positiv. 84 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 89 % af borgerne i eget hjem svarer således, at de oplever kontakten til deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet som god eller meget god. Svarene er signifikant forskellige mellem borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem, sådan at sandsynligheden for at have en positiv kontakt stiger, hvis borgeren er bosiddende i eget hjem.

**Figur 3.11** Hvordan oplever du kontakten til din hjemmevejleder/personalet på dit botilbud?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930

Kilde: Survey-oplysninger.

Køn og længde af den tid, som borgeren har modtaget støtten i, har ingen betydning, hvis vi analyserer de to grupper separat. Alder har signifikant betydning for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud, hvor en signifikant højere andel af ældre borgere (60+ år) har god kontakt til deres hjemmevejleder eller personalet på botilbud sammenlignet med yngre borgere (18-39 år). Etnisk herkomst har ligeledes betydning for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud, hvor en højere andel af borgere af dansk herkomst sammenlignet med indvandrere og efterkommere har en god kontakt til personalet.

Ser vi på resultaterne for den samlede gruppe af respondenter, viser undersøgelsen, at alder har signifikant betydning for borgernes oplevelse af kontakten til de fagprofessionelle. Blandt ældre borgere (60+ år) har en signifikant højere andel god kontakt til deres hjemmevejleder eller personalet på botilbud i sammenligning med yngre borgere (18-39 år). Der er også en signifikant forskel i oplevelsen blandt familietyper (enlig/samboende), hvor sandsynligheden for at have en positiv opfattelse af kontakten stiger, hvis borgeren er enlig frem for samboende. Borgernes køn, herkomst og den længde tid, de har modtaget støtte i, har imidlertid ingen signifikant betydning for oplevelsen af kontakten til det fagprofessionelle personale, når vi ser på den samlede respondentgruppe. (Samtlige analyser er at finde i Bilag 3, Kontakt til fagprofessionelle: Bilagsfigur 3.56-Bilagsfigur 3.60).

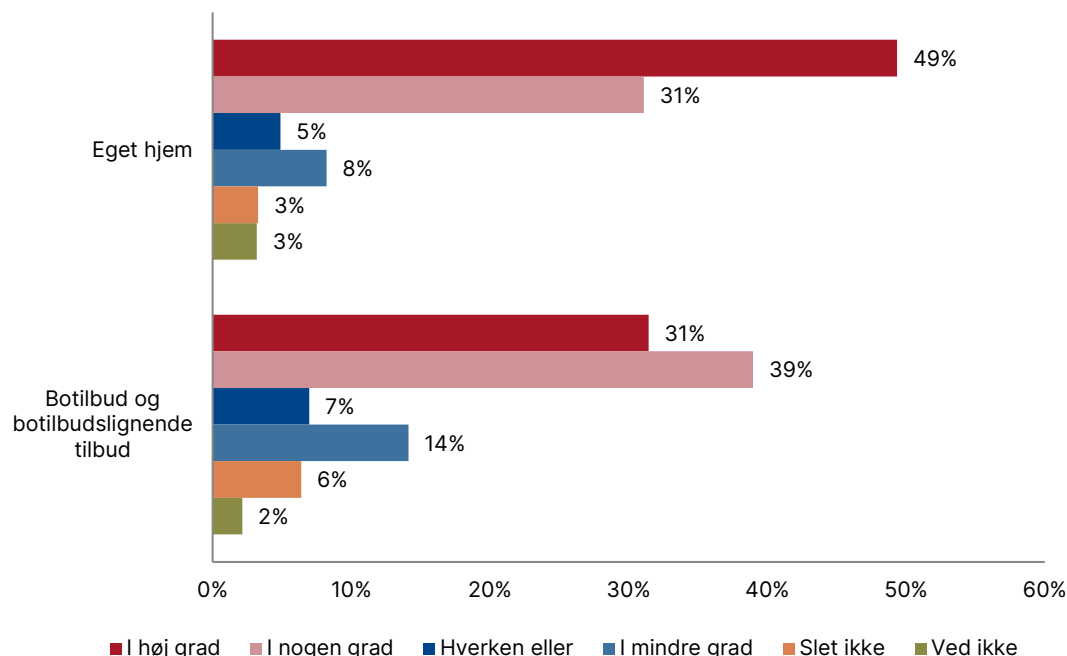
### 3.5.2 Oplevelsen af, om der er tid nok

Vi har også undersøgt borgernes oplevelse af, om deres hjemmevejleder eller personale på botilbud har tid nok til dem. Af Figur 3.12 fremgår det, at borgerne generelt oplever, at der er tid nok til dem i kontakten med de fagprofessionelle. 70 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 80 % af borgerne i eget hjem svarer, at de i nogen grad



eller i høj grad oplever, at deres hjemmevejleder eller personale på botilbud har tid nok til dem. Henholdsvis 20 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 11 % af borgerne i eget hjem oplever imidlertid, at der i mindre grad eller slet ikke er tid nok til dem.

**Figur 3.12** Har din hjemmevejleder/personalet på dit botilbud tid nok til dig?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930

Kilde: Survey-oplysninger.

Igen ser vi en signifikant forskel mellem svarene blandt borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem. Oplevelsen af, at der er tid nok, er signifikant højere blandt borgere i eget hjem i sammenligning med borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud. Analyserne viser, at køn ingen signifikant betydning har for nogen af grupperne. Alder har til gengæld signifikant betydning for begge grupper. For borgere i eget hjem oplever en højere andel af de yngre borgere (18-40 år), at personalet har tid nok sammenlignet med de ældre borgere, mens det forholder sig omvendt for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud. Familietype har signifikant betydning for borgere i eget hjem, hvor samboende borgere har en højere tilbøjelighed til at have en positiv oplevelse af, at personalet har tid nok sammenlignet med enlige borgere. Også oplevelsen af at have kognitive og psykiske vanskeligheder påvirker borgernes oplevelse af, om deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet har tid nok til dem. For begge grupper gælder, at jo mere borgerne oplever at være plaget af kognitive og psykiske vanskeligheder, jo større er sandsynligheden for, at de oplever, at der ikke er tid nok til dem. Ligeledes gælder det for begge grupper, at jo flere vanskeligheder borgerne oplever, jo større er sandsynligheden for, at de oplever, at der ikke er tid nok til dem.

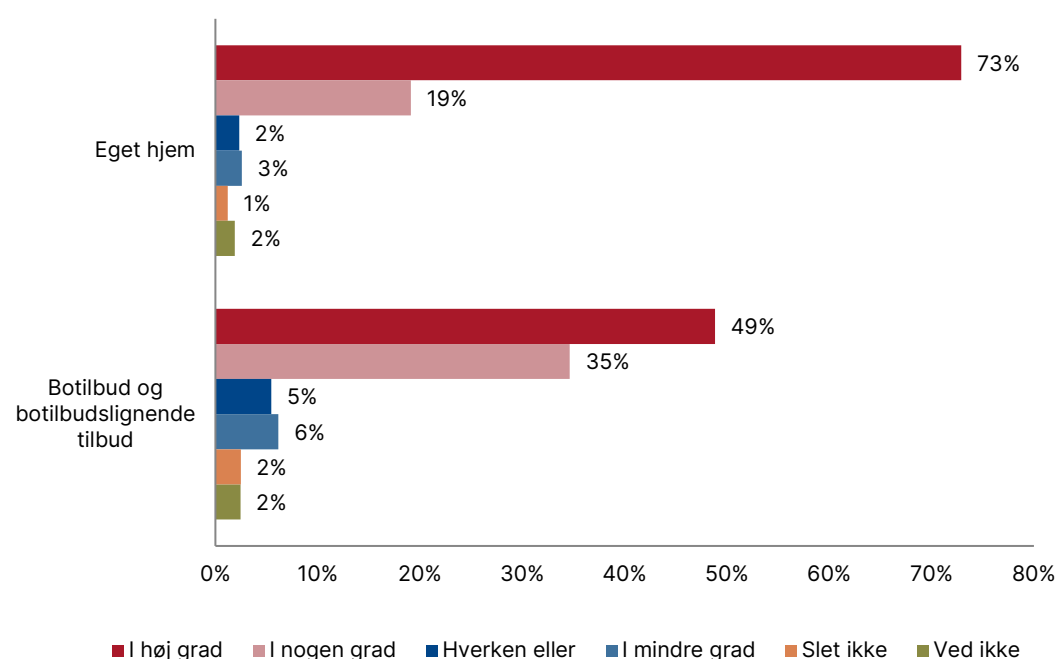
Ser vi på resultaterne for den samlede respondentgruppe, finder vi, at alder har signifikant betydning for borgernes oplevelse. Ældre borgere (60+ år) oplever i højere grad end yngre borgere (18-59 år), at de fagprofessionelle har tid nok til dem. Endelig har

også familietype (enlig/samboende) signifikant betydning, hvor borgere, som er samboende har en signifikant højere tilbøjelighed til at svare positivt omkring oplevelsen af, at personalet har tid nok i sammenligning med enlige borgere. Endelig viser undersøgelsen, også at oplevelsen af at have kognitive og psykiske vanskeligheder påvirker borgernes oplevelse af, om deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet har tid nok til dem i den samlede respondentgruppe. Jo mere borgerne oplever at være plaget af kognitive og psykiske vanskeligheder, jo større er sandsynligheden for, at de oplever, at der ikke er tid nok til dem. Også antallet af oplevede vanskeligheder har her signifikant betydning for borgerens oplevelse af, at deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet har tid nok til dem. Jo flere oplevede vanskeligheder, jo større er sandsynligheden for, at de oplever, at der ikke er tid nok til dem (Analyserne fremgår af Bilag 3, Oplevelse af tid nok: Bilagsfigur 3.61-Bilagsfigur 3.65).

### 3.5.3 Oplevelsen af at blive lyttet til

For at belyse borgernes oplevelse af relationen til det fagprofessionelle personale, har vi også spurgt respondenterne, om de oplever, at de bliver lyttet til. Fordelingen af svar fremgår af Figur 3.13, som viser at borgerne i høj grad oplever at der bliver lyttet til dem. 84 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 92 % af borgerne i eget hjem oplever, at der i nogen grad eller i høj grad bliver lyttet til dem. 8 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 4 % af borgerne i eget hjem oplever, at de i mindre grad eller slet ikke bliver lyttet til af deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet. Oplevelsen er signifikant forskellig mellem borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og borgere i eget hjem, hvor sandsynligheden for i høj grad at føle sig lyttet til er højere blandt borgere i eget hjem end i botilbud/botilbudslignende tilbud.

**Figur 3.13** Lytter din hjemmevejleder/personalet på dit botilbud til dig?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930

Kilde: Survey-oplysninger.

Undersøgelsen viser, at der for både borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem er en statistisk signifikant forskel i oplevelsen mellem borgere i forskellige aldre. Ældre borgere (60+ år) føler sig signifikant mere tilbøjelige til at svare positivt på, om de føler sig lyttet til i sammenligning med yngre borgere (18-59 år). Køn har imidlertid ingen signifikant betydning. Det samme billede gør sig gældende, hvis vi analyserer de to grupper samlet. (Analyserne findes i Bilag 3: Oplevelsen af at blive lyttet til: Bilagsfigur 3.67-Bilagsfigur 3.68).

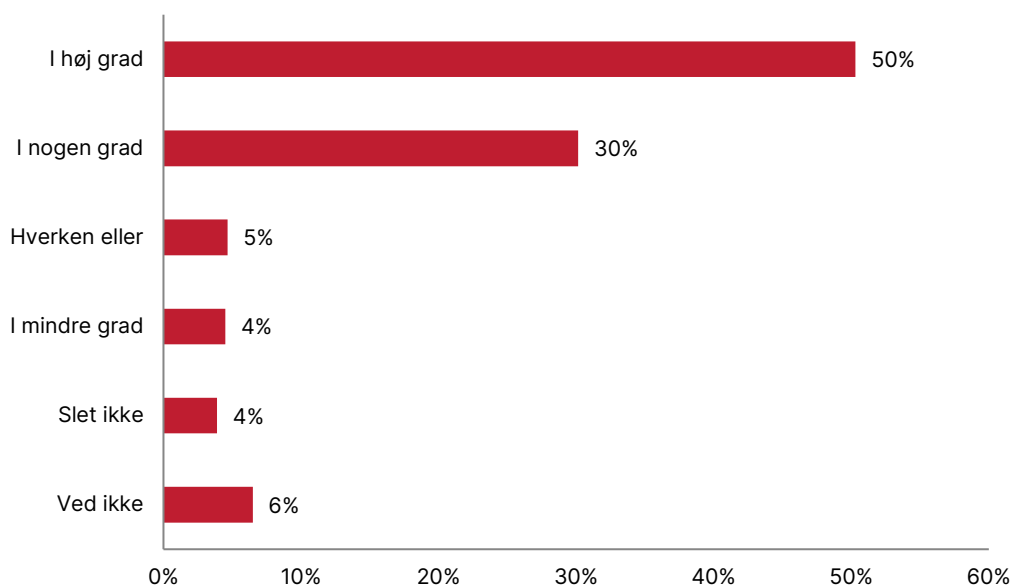
## 3.6 Leveforhold på botilbud/botilbudslignende tilbud

I dette afsnit belyser vi borgernes tilfredshed med leveforholdene på botilbud/botilbudslignende tilbud. Vi har i undersøgelsen spurgt respondenter, som modtager socialpædagogisk støtte på botilbud (SL §§ 107-108) og botilbudslignende tilbud (SL § 85 i botilbudslignende tilbud), om hvorvidt de: a) trives på botilbuddet, b) i hvor høj grad de oplever gener fra andre beboere, og c) om de er tilfredse med de regler, som gælder i deres lejlighed på botilbuddet.

### 3.6.1 Oplevelsen af trivsel

Som en del af undersøgelsen af borgernes tilfredshed med leveforholdene på botilbud/botilbudslignende tilbud har vi spurgt borgerne, om de generelt trives på botilbuddet. Borgernes svar fremgår af Figur 3.14. Her kan vi se, at 80 % af borgerne svarer, at de i nogen grad eller høj grad oplever at trives på botilbuddet. 8 % af borgerne svarer, at de i mindre grad eller slet ikke oplever at trives på deres botilbud. Trivslen på botilbuddene er således generelt høj blandt beboerne.

**Figur 3.14** Trives du generelt på botilbuddet?



Anm.: N = 2.380

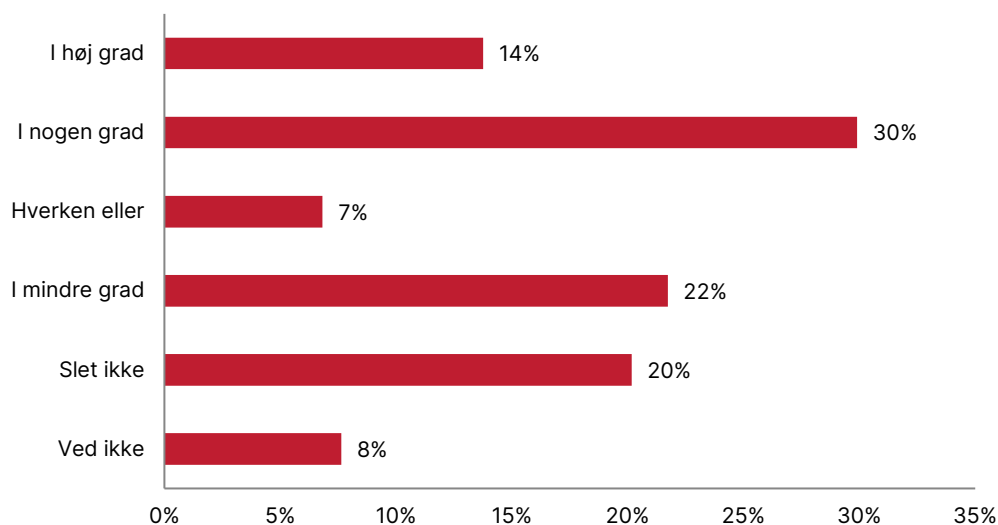
Kilde: Survey-oplysninger.

Ser vi på variationer i respondentgruppen, så viser undersøgelsen, at der er en signifikant forskel på svarfordelingerne mellem respondenter i forskellige aldersgrupper. Ældre borgere (60+ år) oplever en signifikant bedre trivsel på botilbuddene i sammenligning med yngre borgere (18-59 år). Der er også en signifikant forskel mellem typen af tilbud. Her viser undersøgelsen, at borgere i SL § 107-tilbud har en lavere trivsel i sammenligning med borgere i SL § 108-tilbud og § 85 i botilbudslignende tilbud. De pågældende analyser er afrapporteret i Bilag 3, Leforhold på botilbud/botilbudslignende tilbud (oplevelse af trivsel), Bilagsfigur 3.69-Bilagsfigur 3.70.

### 3.6.2 Oplevelsen af forstyrrelser

I undersøgelsen har vi også afdækket borgernes oplevelse af at blive forstyrret på botilbud og botilbudslignende tilbud. Det gælder fx larm eller uønsket opførelse fra andre beboere. Den præcise spørgsmålsformulering og svarfordelingen fremgår af Figur 3.15. Figuren viser her, at 42 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud i mindre grad eller slet ikke oplever forstyrrelser fra andre beboere, mens 44 % af borgerne i nogen grad eller høj grad oplever forstyrrelser fra andre på botilbuddet. En væsentlig andel af borgerne oplever således at blive forstyrret af andre beboere.

**Figur 3.15** Bliver du tit forstyrret af andre beboere?



Anm.: N = 2.380

Kilde: Survey-oplysninger.

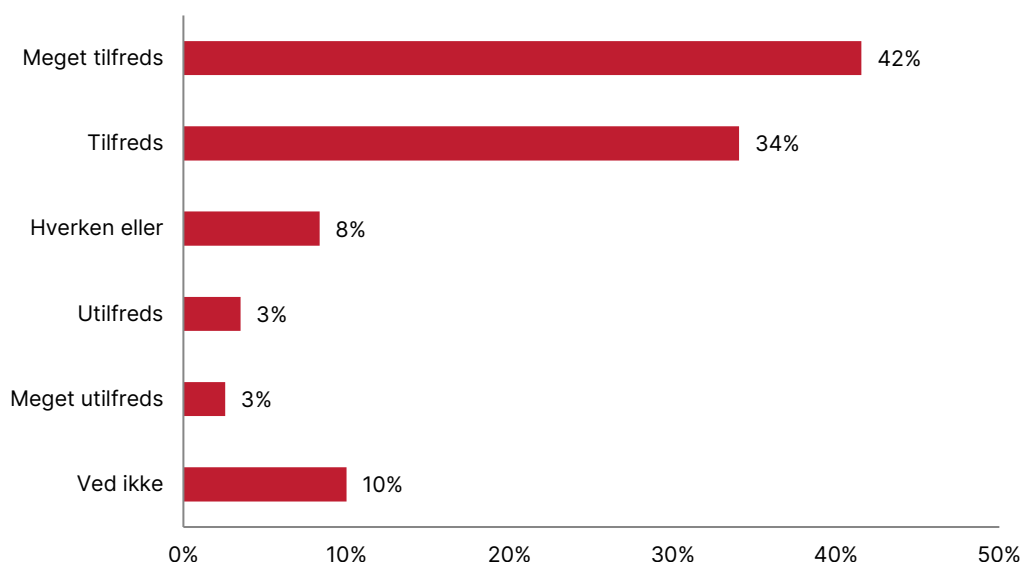
Ser vi på variationer i respondentgruppen, viser vores analyser (afbilledet i Bilag 3: Leforhold på botilbud/botilbudslignende tilbud (oplevelse af forstyrrelser), Bilagsfigur 3.71-Bilagsfigur 3.76), at der er signifikant forskel mellem aldersgrupper, således at yngre borgere (18-39 år) føler sig signifikant mere generet af forstyrrelser fra andre beboere end ældre borgere (40-60+ år). Også køn har signifikant betydning for borgernes oplevelse af at blive forstyrret. Her føler kvinder sig i signifikant højere grad forstyrret end mænd. Der er også forskel blandt borgere i forskellige typer af tilbud. Borgere som modtager SL § 108, føler sig signifikant mere forstyrret end borgere, der modtager SL § 107 og § 85 i botilbudslignende tilbud. Endelig har borgernes egen oplevelse af at have

kognitive, psykiske og sociale vanskeligheder også signifikant betydning på oplevelsen af at føle sig forstyrret af andre beboere. Her stiger sandsynligheden for at føle sig forstyrret proportionalt med borgernes oplevelse af at være plaget af kognitive, psykiske og sociale vanskeligheder. Det samme gør sig gældende, hvis vi ser på antallet af oplevede vanskeligheder. Jo flere oplevede vanskeligheder, jo højere andel af borgerne føler sig forstyrret af andre beboere på botilbuddet.

### 3.6.3 Oplevelsen af regler

For at belyse borgernes leveforhold på botilbud og botilbudslignende tilbud har vi også spurgt respondenterne om deres tilfredshed med de regler, som gælder i deres lejlighed på botilbuddet. Det gælder fx regler i forhold til oprydning, rygning og besøg. Figur 3.16 viser borgernes besvarelser. Som det fremgår af figuren, er borgerne generelt meget tilfredse med de regler, der gælder i deres lejlighed. 76 % af borgerne svarer således, at de er tilfredse eller meget tilfredse med de pågældende regler. 6 % af borgerne angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med reglerne.

**Figur 3.16** Hvor tilfreds er du med de regler, der gælder i din lejlighed på botilbuddet?



Anm.: N = 2.380

Kilde: Survey-oplysninger.

Analyser vist i Bilag 3, Leveforhold på botilbud/botilbudslignende tilbud (oplevelse af regler), Bilagsfigur 3.78-Bilagsfigur 3.79, viser, at der er signifikant forskel i borgernes tilfredshed med regler for adfærd i deres lejlighed på tværs af ydelsestyper. Borgere i SL § 108-tilbud er signifikant mere utilfredse med reglerne i deres lejlighed end borgere i SL § 107 og § 85 i botilbudslignende tilbud. Køn har ingen signifikant betydning for oplevelsen af tilfredshed med reglerne.

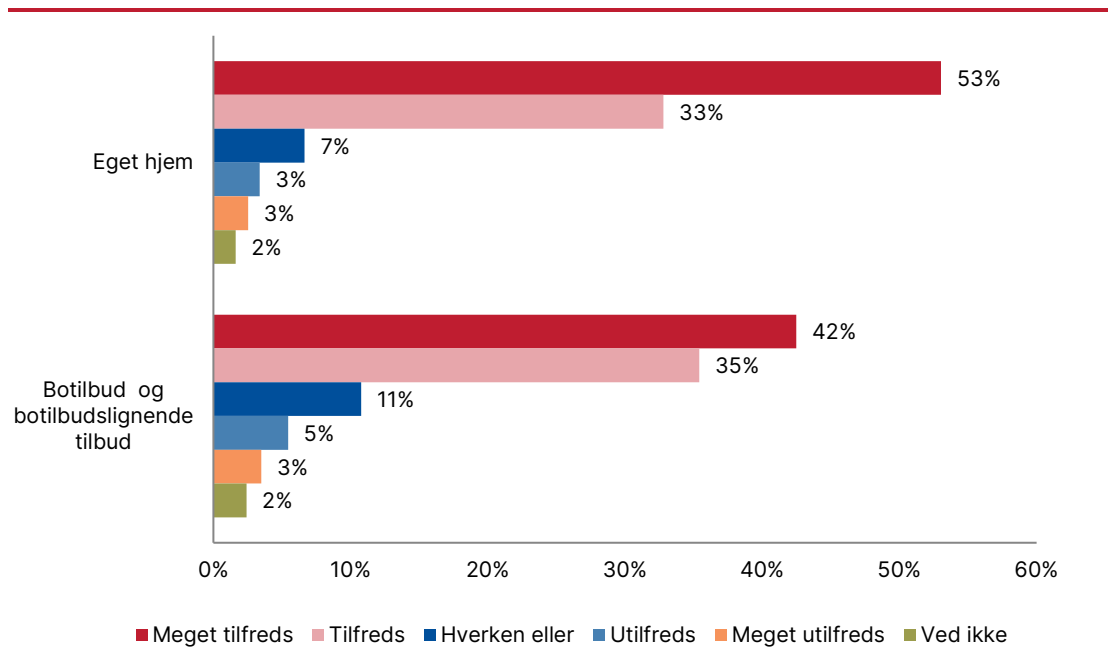
### 3.7 Generel tilfredshed med støtten

I dette sidste afsnit giver vi en indikation på den overordnede brugertilfredshed blandt ydelsesmodtagere på det specialiserede socialområde i Danmark. Afsnittet belyser dels borgernes generelle tilfredshed med den støtte, de er tildelt, dels tilfredsheden med specifikke ydelser. Endelig ser vi på forhold, som har betydning for borgernes oplevelse af tilfredshed med støtten.

#### 3.7.1 Tilfredshed med støtten fra fagprofessionelle

Vi har spurgt respondenterne om, hvor tilfredse de generelt er med den støtte, de modtager fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbud. Den præcise spørgsmålsformulering og svarfordelingen fremgår af Figur 3.17. Som det ses af figuren, så er borgerne generelt godt tilfredse med den støtte, de får. 77 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 86 % af borgerne i eget hjem svarer således, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den støtte, de får fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbud. Blot 5 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud har svaret, at de er utilfredse, og 3 % har svaret, at de er meget utilfredse med støtten. Det samme billede tegner sig for borgere i eget hjem, hvor blot 3 % er utilfredse med støtten og 3 % angiver, at de er meget utilfredse. Svarene indikerer således, at tilfredsheden med støtten blandt ydelsesmodtagere på det specialiserede socialområde generelt er høj.

**Figur 3.17** Hvor tilfreds er du generelt med den støtte, du får fra din hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud?



Anm.: Botilbud/botilbudslignende tilbud n = 2.380, Eget hjem n = 1.930

Kilde: Survey-oplysninger.

Analyserne viser, at der er statistisk signifikant forskel på svarfordelingerne fra respondenter i henholdsvis botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem. Respondenter, der bor i eget hjem, er signifikant mere tilbøjelige til at svare positivt i forhold til, at de er tilfredse med støtten sammenlignet med borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud. Køn

har ingen signifikant betydning, når vi ser på grupperne separat. Alder har derimod signifikant betydning for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud, hvor de mest tilfredse borgere er ældre borgere (60+ år), mens de mindst tilfredse borgere er at finde i aldersgruppen 18-39 år. For borgere i eget hjem findes der også signifikant forskel på borgernes tilfredshed på tværs af region, hvor de mest tilfredse borgere er bosat i Region Nordjylland og mest utilfredse borgere findes i Region Hovedstaden og Region Sjælland. Analyserne viser også, at den største andel af borgere, som er utilfredse eller meget utilfredse med støtten, findes blandt modagere af SL §§ 107-108. Her er tallet 11 % i sammenligning med henholdsvis 7 % for § 85 i botilbudslignende tilbud og 6 % for § 85 i eget hjem.

Ser vi på resultaterne for den samlede respondentgruppe, finder vi, at der er signifikant forskel på borgernes tilfredshed afhængig af region, hvor de mest tilfredse borgere er bosat i Region Nordjylland, og de mest utilfredse borgere findes i Region Hovedstaden. Endelig viser analyserne, at tilfredsheden med støtten stiger med borgernes alder, mens borgernes køn ingen betydning har. De mest tilfredse borgere findes i gruppen 60+ år, og de mindst tilfredse borgere er at finde i aldersgruppen 18-39 år. (Resultater for den samlede respondentgruppe er afbilledet i Bilag 3, Generel tilfredshed med støtten: Bilagsfigur 3.80-Bilagsfigur 3.83).

### 3.7.2 Tilfredshed med specifikke ydelser

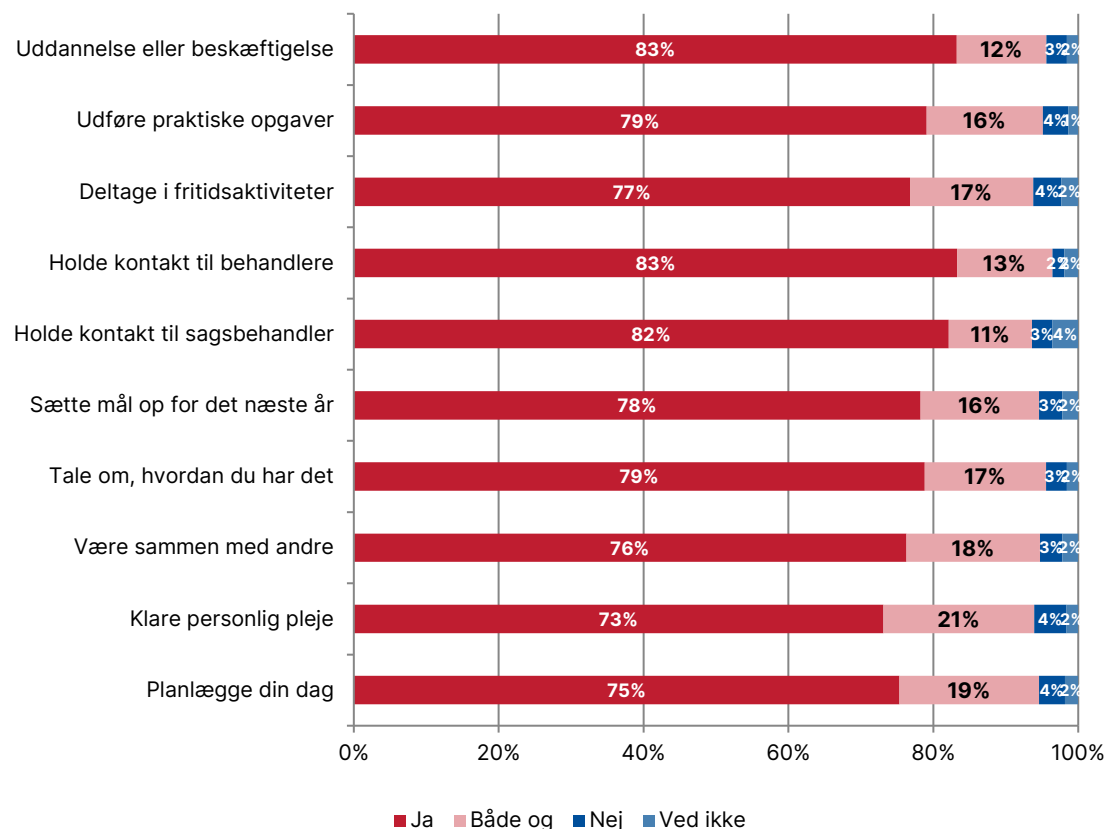
Borgernes tilfredshed afspejles også i, hvor tilfredse de er med de specifikke ydelser, de modtager. Vi spurgte også om dette i spørgeskemaundersøgelsen, og besparelserne herpå fremgår af Figur 3.18. Figuren viser, at mere end 70 % af respondenterne svarer *ja* til, at de er tilfredse med den specifikke støtte, de får, mens under 5 % svarer, at de ikke er tilfredse. Der er således en generelt høj tilfredshed blandt borgerne med de ydelser, som de er tildelt.

Sammenligner vi typen af ydelser, ses det at tilfredsheden er størst med støtten til at holde kontakt til behandlere (83 %) samt støtten til deltagelse i uddannelse og beskæftigelse (83 %), mens den er lavest i forhold til at klare personlig pleje (73 %). Ser vi på borgere i eget hjem separat, er over 75 % af borgerne tilfredse med de specifikke ydelser de får, mens under 4 % ikke er tilfredse. Tilfredsheden er størst med hensyn til hjælp til at holde kontakt til behandlere (86 %) og lavest med hensyn til hjælp til at være sammen med andre (77 %). For borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud er over 70 % af borgerne tilfredse med de specifikke ydelser de får, mens under 5 % ikke er tilfredse. Tilfredsheden er størst med hensyn til hjælp til at holde kontakt til behandlere (80 %) og lavest med hensyn til hjælp til at klare personlig pleje (70 %). For spørgsmålene vedrørende hjælp til at udføre praktiske opgaver og at være i uddannelse eller beskæftigelse har det ikke været muligt at udføre separate analyser for de to grupper borgere grundet diskretionskravet.

Borgere, der bor i eget hjem, er signifikant mere tilfredse med støtten sammenlignet med borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud. Den største andel af borgere, som er utilfredse med støtten, findes blandt modagere af SL §§ 107-108. For både borgere i eget hjem og botilbud/botilbudslignende tilbud gælder, at der ingen statistisk signifikant forskel er på svarfordelingerne mellem kønnene med undtagelse af respondenternes tilfredshed med støtten til *at tale om, hvordan de har det*, hvor mænd er signifikant mere

tilfredse med den specifikke ydelse end kvinder. Ovenstående sammenlignende analyser har desværre ikke været mulige at afrapportere i bilag, grundet hensynet til at undgå identifikation af borgere grundet få respondenter i enkelte celler.

**Figur 3.18** Er du tilfreds med den specifikke støtte du får?



Anm.: n = 1.358–3.356  
 Respondenter kunne vælge flere svarmuligheder  
 Kilde: Survey-oplysninger.

### 3.7.3 Variation i tilfredshed med støtten

Via en række sammenlignende analyser (afbilledet i Bilag 3, Variation i tilfredshed med støtten: Bilagsfigur 3.84-Bilagsfigur 3.86), har vi undersøgt, hvilke forhold som er associeret med borgernes generelle tilfredshed med deres støtte. Resultaterne gælder både for borgere i eget hjem og borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud.

Analyserne viser her, at borgernes oplevelse af samarbejdet med deres sagsbehandler er associeret med deres generelle tilfredshed med den tildelte støtte. Undersøgelsen viser også, at der er en signifikant statistisk sammenhæng mellem oplevelsen af at føle sig grundigt udredt og borgernes generelle tilfredshed med den støtte, de modtager. Endelig er der (ikke overraskende) en statistisk signifikant sammenhæng mellem oplevelsen af at mangle støtte til noget og borgernes generelle tilfredshed med den støtte, de får.



Bemærk, at analyserne ikke gør det muligt at slå fast, om der er en årsagssammenhæng. Resultaterne giver imidlertid en indikation af, at en god relationel kontakt mellem myndighedssagsbehandler og borger er et vigtigt element for at forstå borgernes tilfredshed.

## 4 Konklusion og perspektivering

I denne undersøgelse har vi taget temperaturen på brugertilfredsheden på det specialiserede socialområde i Danmark. Undersøgelsen er finansieret af Social- og Ældreministeriet og indgår i ministeriets igangværende evaluering af det specialiserede socialområde i Danmark. Undersøgelsen har haft til formål at kortlægge målgruppens tilfredshed med den sociale støtte, som de modtager via SL § 85 i eget hjem eller botilbudslignende tilbud samt SL §§ 107-108. Samtidig er undersøgelsen designet som en pilotundersøgelse i-sig-selv, som kan teste gennemførligheden af kvantitative tilfredshedsundersøgelser med målgruppen.

Undersøgelsen belyser brugertilfredsheden med den socialpædagogiske støtte, der leveres til borgere i botilbud, botilbudslignende former og i eget hjem (SL § 85). Desuden undersøges borgernes tilfredshed med visitationsprocessen og kontakten til de respektive visitationsmyndigheder i forbindelse med tildeling af støtte. Det er første gang, at der i Danmark gennemføres en national undersøgelse af brugertilfredsheden på det specialiserede socialområde<sup>8</sup>. Undersøgelsen er gennemført som en webbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt ydelsesmodtagere på området. I alt deltog 5.040 borgere i undersøgelsen, hvilket svarer til en svarprocent på 32,9 % for borgere i eget hjem og 17,2 % for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud. Den samlede svarprocent for hele gruppen er 21,9 %.

Dataindsamlingen er foretaget af Danmarks Statistik i sommeren 2021 og har med sit survey-design udgjort en slags pilottest omkring brug af spørgeskemaundersøgelser i forhold til måling af brugertilfredshed blandt målgruppen af borgere på det specialiserede socialområde. En anbefaling er, at eventuelt fremtidige brugertilfredshedsundersøgelser på området supplerer spørgeskemaundersøgelser med besøgsinterviews, hvilket i højere grad vil imødekomme målgruppens behov. Et sådant design har ikke været muligt i denne undersøgelse grundet sikkerhedsrestriktioner i forbindelse med covid-19-pandemien.

Det er ingen nem opgave at undersøge brugertilfredshed (jf. afsnit 1.4). Rapportens resultat kan derfor ikke læses som en objektiv kendsgerning omkring kvaliteten på det specialiserede socialområde. Det er generelt svært at gennemføre undersøgelser blandt borgere med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse grundet handicaprelaterede og kontekstmæssige barrierer. Udfordringen er afspejlet i undersøgelsens svarprocent og et skævt frafald. For at kompensere for det skæve frafald har Danmarks Statistik vægtet de deltagende borgere forud for analysen, hvilket kan give et mere retvisende billede af tilfredsheden i gruppen af respondenter i henholdsvis botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem samt målgruppen som helhed.<sup>9</sup> Vægtningen tager således i nogen grad højde for en lav svarprocent og et skævt frafald. Trods vægtningen bør resultaterne imidlertid fortsat kun ses i lyset af disse udfordringer og kan ikke med sikkerhed antages at være repræsentative.

---

<sup>8</sup> Undersøgelsen er baseret på data fra 75 kommuner.

<sup>9</sup> Bemærk, at der er anvendt populationsdata for borgere i eget hjem til at vægte resultaterne for borgere i eget hjem, og at der anvendes populationsdata for borgere i botilbud til at vægte resultaterne for borgere i botilbud.

Med henvisning til målgruppens lave svarprocent, til en del af målgruppens udfordringer i forhold til at gennemføre online spørgeskemaer og til begrænsede muligheder for at gennemføre spørgeskemaet telefonisk (bl.a. fordi flere interviewpersoner ikke har et fast telefonnummer) anbefaler vi, at fremtidige undersøgelser også indeholder muligheden for at gennemføre besøgsinterviews, eventuelt til et repræsentativt udvalg af målgruppen frem for til den fulde population. Samtidig bemærker vi, at et kvalitativt undersøgelsesdesign fremstår som oplagt i forhold til denne målgruppe.

På et serviceområde, hvor det er vanskeligt at give robuste svar på turbulente udfordringer og problemstillinger, kan brugertilfredshed imidlertid bidrage med én stemme i debatten omkring servicekvalitet og dermed outcome af sociale indsatser. Ønsket er, at viden fra undersøgelsen kan være med til at styrke kvaliteten i indsatser til målgruppen, og at brugernes perspektiv således kan bidrage til samskabelse af velfærdsydelser på området.

Undersøgelsens hovedkonklusioner er sammenfattet og perspektiveret i dette kapitel.

## 4.1 Konklusioner omkring borgernes generelle tilfredshed

### 4.1.1 Generel tilfredshed med støtten

Der er generelt en høj tilfredshed blandt respondenterne med den støtte, de modtager fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbud. 77 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 86 % af borgerne i eget hjem svarer således, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den støtte, de får. 8 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud er enten utilfredse eller meget utilfredse, mens tallet er 6 % for borgere i eget hjem.

Den høje tilfredshed gælder også for de specifikke ydelser, som borgerne er blevet tildelt. Mere end 70 % af respondenterne (i både botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem) svarer ja til, at de er tilfredse med den specifikke støtte, de får, mens under 5 % svarer, at de ikke er tilfredse. Tilfredsheden er, for begge grupper, størst med hensyn til at opretholde kontakt til behandlere (over 80 %), mens tilfredsheden for borgere i eget hjem er lavest i forhold til at være sammen med andre (77 %), mens den for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er lavest i forhold til hjælp til personlig pleje (70 %).

Borgere, der bor i eget hjem, er signifikant mere tilfredse med støtten sammenlignet med borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud. Den største andel af borgere, som er utilfredse med støtten, findes blandt modagere af SL §§ 107-108.

### 4.1.2 Tilfredshed med udredning og visitation

Tilfredsheden er mere moderat, hvad angår respondenternes oplevelse af samarbejde med myndighedssagsbehandler. Her er det ca. halvdelen af respondenterne i både botilbud/botilbudslignende tilbud (49 %) og eget hjem (57 %), der oplever, at samarbejdet med deres sagsbehandler fungerer godt eller meget godt. Henholdsvis 17 % (eget hjem) og 19 % (botilbud) vurderer, at samarbejdet med myndighedssagsbehandler hverken fungerer godt eller dårligt. 14 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 13 % af borgerne i eget hjem oplever derimod, at samarbejdet fungerer dårligt eller meget dårligt. Samme billede tegner sig for kommunens udredning af deres støttebehov. Her

svarer halvdelen af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (46 %) og i eget hjem (52 %), at kommunen har undersøgt deres støttebehov grundigt. Samtidig oplever lidt over en fjerdedel af de adspurgte borgere (26 %) i både botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem, at der ikke har fundet en grundig udredning sted af deres støttebehov.

Hovedparten af borgerne føler sig imidlertid inddraget i kommunens vurdering af deres støttebehov. Cirka to tredjedele af respondenterne i både botilbud/botilbudslignende tilbud (59 %) og eget hjem (67 %) vurderer, at deres sagsbehandler i nogen grad eller i høj grad har lyttet til deres ønsker om støtte. 15 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 14 % af borgerne i eget hjem oplever imidlertid kun i mindre grad eller slet ikke at blive lyttet til.

#### 4.1.3 Tilfredshed med § 141-handleplaner

En væsentlig andel af respondenterne har en § 141-handleplan. Cirka to tredjedele af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (66 %) og eget hjem (57%) har en § 141-handleplan. Samtidig er der dog ca. en fjerdedel, som angiver, at de ikke ved, om de har en sådan. Tallet er henholdsvis 25 % for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og 27 % for borgere i eget hjem. Kun en mindre andel af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (3 %) og i eget hjem (6 %) har frabedt sig handleplanen.

Blandt gruppen af borgere, som har en § 141-handleplan, vurderer størstedelen (70 %) af borgere både i botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem, at handleplanen i nogen grad eller høj grad er virksom for dem. 12 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 9 % af borgerne i eget hjem oplever imidlertid, at handleplanen kun i mindre grad eller slet ikke er virksom for dem.

#### 4.1.4 Tilfredshed med støttens omfang og udbytte

Henholdsvis 39 % af borgerne på botilbud/botilbudslignende tilbud og 27 % af borgerne i eget hjem oplever, at de mangler støtte til noget i hverdagen. Modsat svarer 45 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 58 % af borgerne i eget hjem, at de ikke mangler støtte til noget. For gruppen af respondenter, som oplever at mangle støtte til noget, angiver flest respondenter (i både eget hjem og botilbud/botilbudslignende tilbud) at mangle støtte til at deltage i fritidsaktiviteter, samt det at have nogen at tale med om, hvordan de har det. Der er også respondenter, som angiver ikke at få tilstrækkelig støtte til fx praktiske opgaver, personlig pleje, at holde kontakt til sagsbehandler samt at planlægge sin dag.

Undersøgelsen viser også, at borgerne generelt er positivt stemt over for udbyttet af den støtte, de modtager. Mere end to tredjedele af respondenterne oplever, at støtten i nogen grad eller i høj grad hjælper dem til at klare flere ting i hverdagen. Tallet er 71 % for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og 69 % for borgere i eget hjem. Der er en mindre andel af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (13 %) og i eget hjem (12 %), som i mindre grad eller slet ikke oplever, at støtten hjælper dem til bedre at klare flere ting i hverdagen. Borgerne har også en positiv oplevelse af, at den støtte, de modtager, hjælper dem til at trives. Mere end 70 % af borgerne i både botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem oplever, at støtten i nogen grad eller i høj grad hjælper dem til at trives. Kun en mindre

andel af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (11 %) og i eget hjem (9 %) oplever i mindre grad eller slet ikke, at hjælpen understøtter deres trivsel.

Undersøgelsen viser, at oplevelsen af, at støtten bidrager til at opretholde et socialt liv, i mindre grad synes imødekommet blandt respondenterne, hvor 19 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 18 % af borgerne i eget hjem oplever, at støtten i mindre grad eller slet ikke bidrager til at opretholde et socialt liv. 61 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 47 % i eget hjem oplever derimod, at støtten i nogen grad eller i høj grad hjælper dem til at have et socialt liv. Oplevelsen er således ikke så entydig, hvad angår dette aspekt af støtten.

## 4.2 Tilfredshed med kontakten til fagprofessionelle og leveforholdene på botilbud/botilbudslignende tilbud

Undersøgelsen viser, at borgernes tilfredshed med kontakten til deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet er høj. 84 % af respondenterne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 89 % af respondenterne i eget hjem svarer, at de oplever kontakten til deres hjemmevejleder eller personale på botilbuddet som god eller meget god.

Det samme billede tegner sig for oplevelsen af, at de fagprofessionelle lytter til borgeren. 84 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 92 % af borgerne i eget hjem oplever, at der i nogen grad eller i høj grad bliver lyttet til dem. 8 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 4 % af borgerne i eget hjem oplever, at de i mindre grad eller slet ikke bliver lyttet til af deres hjemmevejleder eller personale på botilbud.

På spørgsmålet, hvorvidt borgerne oplever, at deres hjemmevejleder eller personale på botilbud har tid nok til dem, er billedet mere broget. Godt nok mener en stor andel af borgerne, at de fagprofessionelle har tid nok. Dette er tilfældet for 70 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 80 % af borgerne i eget hjem, men der er også en væsentlig andel af borgere, som ikke føler det sådan. 20 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 11 % af borgerne i eget hjem oplever således, at der i mindre grad eller slet ikke er tid nok til dem.

En stor andel af borgerne på botilbud/botilbudslignende tilbud oplever at trives på botilbuddet (80 %), mens der blot er en mindre gruppe, som i mindre grad eller slet ikke føler de trives (8 %). Der er også en udbredt tilfredshed med de regler, der gælder for beboernes lejligheder på botilbuddene omkring fx rygning eller besøg. Her svarer 76 % af borgerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse med de pågældende regler. 6 % angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med reglerne.

Mange borgere oplever sig imidlertid i nogen grad eller i høj grad forstyrret af andre beboere (44 %). Dog angiver 42 % af borgerne, at de kun i mindre grad eller slet ikke oplever forstyrrelser fra andre på botilbuddet.

## 4.3 Konklusioner omkring variationer i borgernes tilfredshed

Vi har i undersøgelsen af brugernes tilfredshed haft mulighed for at foretage sammenligninger på tværs af respondentgruppen med henblik på at belyse potentielle signifikante forskelligheder i oplevelsen af brugertilfredshed blandt gruppen af ydelsesmodtagere. Nedenfor beskriver vi en række forhold, som har vist sig at have statistisk signifikant betydning for brugernes oplevelse af tilfredshed.

### 4.3.1 Forskelle mellem borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og i eget hjem

Undersøgelsen tegner et billede af, at der på en række områder er statistisk signifikant forskel på gruppen af borgere, der modtager § 85 i eget hjem, § 85 i botilbudslignende tilbud og gruppen af borgere, som modtager socialpædagogisk støtte på botilbud (SL §§ 107-108).

På en lang række områder er respondenter, der bor i eget hjem, signifikant mere tilbøjelige til at svare positivt omkring deres tilfredshed i sammenligning med borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud. Det gælder fx respondenternes generelle tilfredshed med den støtte, de modtager, hvor en signifikant højere andel af respondenter i eget hjem er tilfredse med støtten sammenlignet med borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud.

Borgere bosiddende i eget hjem angiver også i signifikant højere grad end borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud, at de oplever, at deres støttebehov er grundigt undersøgt af kommunen. Borgere i eget hjem er også signifikant mere tilbøjelige til at opleve, at de bliver lyttet til af deres sagsbehandler i sammenligning med borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud. En signifikant højere andel af borgere i eget hjem er også tilfredse med samarbejdet med deres sagsbehandler end borgere, som bor på botilbud/botilbudslignende tilbud. Endelig er borgere i eget hjem også signifikant mindre tilbøjelige til at opleve, at de mangler støtte til noget i sammenligning med borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud.

En signifikant højere andel af borgere i eget hjem oplever også en god kontakt til deres hjemmevejleder sammenlignet med borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud. Også følelsen af at blive lyttet til og oplevelsen af, at der er tid nok i relationen, er signifikant højere blandt borgere i eget hjem.

Der tegner sig således et billede af, at interaktionen med myndighedssagsbehandler og fagprofessionelle medarbejdere er nemmere eller mere vellykket for borgere i eget hjem i sammenligning med borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud. Det er svært at vide, om årsagen kan beror på variation i borgernes ressourcer eller støttebehov, eller om medarbejderne måske agerer anderledes i interaktionen med borgere i eget hjem end på botilbud/botilbudslignende tilbud. Under alle omstændigheder er det et forhold, som er værd at lede opmærksomheden mod.

Omvendt oplever borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud et signifikant højere udbytte af støtten end borgere i eget hjem. Borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud er således signifikant mere tilbøjelige til at svare positivt i forhold til, at støtten fra personalet på deres botilbud har hjulpet dem til at klare flere ting i hverdagen. Borgere på

botilbud/botilbudslignende tilbud er mere tilbøjelige til at opleve, at støtten hjælper dem til at have et socialt liv og til at trives i hverdagen. Om den større tilfredshed potentielt er associeret med et større behov for professionel støtte blandt borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud, kan vi ikke sige noget om i denne undersøgelse.

#### 4.3.2 Forskelle mellem aldersgrupper

Alder viser sig også at være statistisk signifikant associeret med tilfredshed både for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem. Analysen tegner et billede af, at ældre borgere (60+ år) generelt er mere tilbøjelige til at svare positivt omkring deres tilfredshed sammenlignet med yngre borgere (18-59 år).

Oplevelsen af at blive lyttet til af deres sagsbehandler er signifikant højere blandt de ældre borgere (60+ år) i sammenligning med de yngre (18-40 år), og det samme gælder for oplevelsen af, at § 141-handleplanen er virksom. Her er gruppen af borgere 40+ år mere tilbøjelige til at opleve, at handleplanen er virksom for dem i sammenligning med yngre borgere (18-39 år).

Undersøgelsen viser også, at yngre borgere (18-39 år) i både botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem er signifikant mere tilbøjelige til at opleve, at de mangler støtte til noget fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbud i sammenligning med borgere i de ældre aldersgrupper (40+ år).

En signifikant højere andel af borgere over 60 år oplever, at støtten hjælper dem til at klare flere ting i hverdagen i sammenligning med yngre borgere (18-59 år). Ældre borgere oplever i signifikant højere grad, at hjemmevejleder/personalet lytter til dem end yngre borgere. En potentiel forklaring kan være, at ældre borgere blandt fagprofessionelle generelt betragtes som en borgergruppe med en høj berettigelse til hjælp fra staten (Larsen 2015; van Oorschot, 2000).

Endelig viser undersøgelsen, at en signifikant højere andel af ældre borgere (60+ år) oplever en god trivsel på botilbuddene i sammenligning med yngre borgere (18-59 år), og at de i mindre grad oplever at blive forstyrret af andre beboere, end de yngre borgere gør (40-60+ år).

En række resultater gælder desuden alene for ældre borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud. For eksempel er ældre borgere på botilbud/botilbudslignende tilbud (60+ år) mere tilfredse med støtten end yngre (18-39 år) på botilbud/botilbudslignende tilbud. De ældre føler sig også signifikant bedre hjulpet i forhold til at leve et socialt liv end de yngre. Også andelen af ældre borgere (60+ år), der oplever at have en god kontakt til deres hjemmevejleder eller personale på botilbud/botilbudslignende tilbud, er signifikant højere i sammenligning med yngre borgere (18-39 år).

#### 4.3.3 Forskelle mellem ydelsestyper

Analyserne tegner også et billede af en række systematiske forskelle i den oplevede brugertilfredshed blandt modtagere af de forskellige ydelsestyper (SL § 85 i eget hjem, SL § 85 i botilbudslignende tilbud, SL § 107-108).

Den største andel af borgere, som er utilfredse eller meget utilfredse med støtten, findes blandt modagere af SL §§ 107-108. Her er tallet 11 % i sammenligning med henholdsvis 7 % for § 85 i botilbudslignende tilbud og 6 % for § 85 i eget hjem.

Undersøgelsen viser også, at en signifikant større andel af borgere, som modtager SL § 85 i eget hjem, samt borgere, som modtager SL § 107, oplever, at deres støttebehov er ordentligt undersøgt, og at deres sagsbehandler lytter til dem sammenlignet med borgere, som modtager SL § 85 i botilbudslignende tilbud og SL § 108. Samme billede tegner sig for oplevelsen af samarbejdet med sagsbehandlerne, hvor borgere, som modtager SL § 85 i eget hjem, samt borgere, som modtager SL § 107, i signifikant højere grad er tilfredse med samarbejdet med deres sagsbehandler end borgere, som modtager SL § 85 i botilbudslignende tilbud og SL § 108.

Der findes også en signifikant forskel i oplevelsen af manglende støtte til personlig pleje og deltagelse i fritidsaktiviteter, hvor borgere, der modtager SL § 107, i mindre grad efterspørger støtte til disse ydelser i sammenligning med øvrige ydelsesmodtagere. Borgere, der modtager SL § 107, er imidlertid mere tilbøjelige, end de andre ydelsesmodtagere, til at savne støtte til uddannelse og beskæftigelse.

Endelig viser undersøgelsen, at borgere i SL § 107-tilbud oplever en lavere trivsel i botilbud i sammenligning med borgere i SL § 108 og SL § 85 i botilbudslignende tilbud. Borgere, som modtager SL § 108 er, imidlertid de, som i væsentligt grad føler sig forstyrret af andre beboere på botilbud/botilbudslignende tilbuddet. Borgere i SL § 108-tilbud er også i signifikant højere grad utilfredse med reglerne i deres lejlighed end borgere i SL § 107 og § 85 i botilbudslignende tilbud.

#### 4.3.4 Forskel mellem borgere med få og mange vanskeligheder

Respondenterne har i spørgeskemaundersøgelsen selv kunne angive, i hvor høj grad de oplever kognitive, fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder. Analyserne finder en statistisk signifikant variation mellem borgere, som i høj eller lav grad oplever, at en eller flere af disse vanskeligheder karakteriserer deres liv. Resultaterne er signifikante for både borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og borgere i eget hjem.

Undersøgelsen viser fx, at sandsynligheden for, at en borger føler sig grundigt udredt, falder, jo mere borgeren føler sig plaget af enten kognitive, fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder. I jo højere grad, borgerne oplever at have vanskeligheder, jo større er sandsynligheden også for, at de oplever, at støtten ikke er dækkende. I jo højere grad, borgerne oplever kognitive- og psykiske vanskeligheder, jo større er sandsynligheden desuden for, at de oplever, at hjemmevejlederen eller personalet på botilbuddet ikke har tid nok til dem. Sandsynligheden for at føle sig forstyrret af andre beboere på botilbud/botilbudslignende tilbud stiger endvidere med borgernes oplevelse af at være plaget af kognitive, psykiske og sociale vanskeligheder.

Resultaterne viser også, at oplevelsen af et godt samarbejde med sin sagsbehandler afhænger af, hvorvidt borgerne oplever at have sociale vanskeligheder eller ej. Jo flere sociale vanskeligheder, jo dårligere oplever borgerne samarbejdet med myndigheds-sagsbehandler. I jo højere grad borgerne oplever at have sociale vanskeligheder, jo min-



dre er sandsynligheden også for, at de oplever, at sagsbehandleren lytter til deres ønsker om støtte, og at støtten hjælper dem til at klare flere ting i hverdagen eller have et socialt liv.

Undersøgelsen viser også, at antallet af oplevede vanskeligheder er signifikant sammenhængende med, hvorvidt borgeren føler sig grundigt udredt, at støtten er dækkende, at hjemmevejlederen eller personalet på botilbuddet ikke har tid nok, samarbejdet med sagsbehandler, samt hvorvidt borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud føler sig forstyrret af andre beboere på botilbud/botilbudslignende tilbud. Jo flere vanskeligheder, jo dårligere føler borgeren sig stillet med hensyn til disse oplevelser.

Billedet er i overensstemmelse med dansk (Kloppenborg & Lausten, 2020) og international litteratur på området (Bell et al. u.å; Christensen et al., 2020), som viser, at borgere med handicap og/eller sociale problemstillinger ofte oplever større vanskeligheder ved at indgå i samspelet med offentlige myndigheder, i lavere grad føler sig inddraget og somme tider modtager en service af ringere karakter (i sammenligning med borgere uden disse vanskeligheder).

#### 4.3.5 Det gode relationelle samarbejde

Foruden forskelle i borgernes karakteristika viser der sig også at være en række andre forhold, som er associeret med borgernes oplevelse af tilfredshed. Disse gælder både for borgere i eget hjem og for borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud.

Resultaterne viser, at der er statistisk signifikant sammenhæng mellem borgernes oplevelse af samarbejdet med deres sagsbehandler og oplevelsen af, hvorvidt deres støttebehov er opfyldt. Der er også en positiv statistisk sammenhæng mellem oplevelsen af samarbejdet med sagsbehandleren og den oplevede tilfredshed med den tildelte støtte. Desuden er der en signifikant sammenhæng mellem, om man som borger føler, at sagsbehandleren har lyttet til ens ønsker for støtte og oplevelsen af at være grundigt udredt eller ej. Det samme gælder for oplevelsen af at være grundigt udredt og den generelle tilfredshed med den støtte, man får som borger. Selvom vores analyser ikke gør det muligt for os at udtale os om årsagssammenhænge, så peger resultaterne på vigtigheden af at interessere sig for det relationelle aspekt af brugertilfredsheden.

## 4.4 Perspektivering

Denne undersøgelse af brugertilfredsheden på det specialiserede voksenområde er den første nationale undersøgelse, som belyser brugertilfredsheden med en række specifikke borgerrettede ydelser, der leveres i forbindelse med den socialpædagogiske støtte i eget hjem, på botilbud eller botilbudslignende tilbud. Undersøgelsen kortlægger også borgernes tilfredshed med visitationsprocessen og kontakt til de respektive visitationsmyndigheder samt borgernes trivsel på botilbud/botilbudslignende tilbud.

Undersøgelsen udfordres dels af en lav deltagelse blandt gruppen af borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud, dels af skævt frafald. Undersøgelsens resultater bør derfor ses i perspektivet af disse forhold, og resultaterne kan derfor ikke med sikkerhed siges

at være repræsentative for den samlede borgergruppe. Ønsket er dog, at viden fra undersøgelsen fortsat kan bruges til at drøfte kvaliteten af indsatser for målgruppen.

Selvom undersøgelsen tegner et billede af en generelt høj brugertilfredshed, blandt både borgere i botilbud/botilbudslignende tilbud og eget hjem, hvor mere end 70 % af borgerne er tilfredse med den støtte, de modtager, så peger undersøgelsen også på en række opmærksomhedspunkter med hensyn til kvaliteten af den socialpædagogiske støtte. Disse opmærksomhedspunkter er beskrevet nedenfor.

### *Sociale relationer og deltagelse*

En væsentlig andel af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud (26 %) og eget hjem (26 %) oplever ikke i tilstrækkelig grad, at kommunen har udredt deres behov for støtte. Adspurgt om, hvorvidt de mangler støtte til noget fra deres hjemmevejleder eller personale på botilbud, svarer henholdsvis 39 % af borgerne på botilbud/botilbudslignende tilbud og 27 % af borgerne i eget hjem, at de mangler støtte til hverdagslige gøremål. I gruppen af borgere som svarer, at de mangler støtte til noget, angiver flest respondenter i både botilbud/botilbudslignende tilbud (45 %) samt eget hjem (36 %), at de mangler støtte til at deltage i fritidsaktiviteter samt at have nogen at snakke med om, hvordan de har det (ca. 40 % i begge grupper). Selvom respondenterne også peger på andre områder, hvor de ikke oplever, at deres støttebehov bliver opfyldt, er det bemærkelsesværdigt, at netop forhold relateret til sociale aspekter udgør de væsentligste mangler for respondenterne. Henholdsvis 19 % af borgerne i botilbud/botilbudslignende tilbud og 18 % af borgerne i eget hjem oplever desuden, at støtten i mindre grad eller slet ikke bidrager til at opretholde et socialt liv.

Disse fund udgør et opmærksomhedspunkt, da netop borgere med fysiske, psykiske og sociale problemstillinger kan opleve at stå uden for fællesskabet, da deres vanskeligheder kan udgøre en barriere for deltagelse. Undersøgelser har vist, at mange udsatte borgere lever relativt isolerede liv med skrøbelige netværk omkring sig, og de oftere oplever, at de er alene med deres problemer. Mange ønsker sig imidlertid et stærkere netværk, men at finde nye venner kræver ressourcer og overskud og kan være svært, når man slås med problemer i sit liv (Benjaminsen & Bom, 2018). Også i denne undersøgelse finder vi, at i jo højere grad borgerne oplever at have sociale vanskeligheder, i jo lavere grad føler de sig hjulpet til et socialt liv. Det er derfor værd at være opmærksom på, hvordan borgere med handicap og/eller sociale vanskeligheder kan inddrages i sociale fællesskaber (se fx Webber & Fendt-Newlin, 2017; Neidel & Jensen, 2013).

Både i national og international lovgivning og praksis har der de senere år været fokus på inklusion af mennesker med handicap og sociale udfordringer. Internationalt gælder det fx FN's Handicapkonventions Artikel 19, der foreskriver, at lande skal sikre, at personer med funktionsnedsættelser har retten til at leve et selvstændigt liv og til at være inkluderet i samfundet. Endelig har et stigende fokus på psykosocial rehabilitering og recovery også ført til, at netop inklusion og deltagelse i nærmiljøets fællesskaber er blevet centrale pejlemærker for udviklingen af de sociale indsatser (Kirkegaard, 2019; Neidel & Jensen, 2013).

### *Relationelt samarbejde med sagsbehandler*

Undersøgelsen peger også på væsentligheden af det gode relationelle samarbejde mellem fagprofessionelle og borgere. Undersøgelsen finder således en signifikant statistisk sammenhæng mellem borgernes oplevelse af samarbejde med deres sagsbehandler og deres generelle tilfredshed med den tildelte støtte. Det samme gælder oplevelsen af samarbejde med ens sagsbehandler og borgernes oplevelse af, at deres støttebehov er blevet opfyldt. Ligeledes er der en positiv sammenhæng mellem oplevelsen af, at sagsbehandleren har lyttet til ens ønsker og oplevelsen af at være blevet ordentligt udredt. Endelig er der også en statistisk signifikant sammenhæng mellem borgernes tilfredshed med den tildelte støtte og deres oplevelse af at være blevet grundigt udredt.

Det er vigtigt at påpege, at de pågældende sammenhænge alene er statistiske, og vi kan derfor ikke udtale os om årsagssammenhænge. Imidlertid peger andre undersøgelser på, at borgere i høj grad forbinder god kvalitet med det at blive lyttet til og mødt i øjenhøjde (Jensen & Hansen, 2017; Rasmussen et al., 2020). Det er derfor vigtigt at være opmærksom på de relationelle aspekter af brugertilfredsheden.

### *Hånd om de mest udsatte borgere*

Tilfredshedsundersøgelsen peger på, at de borgere, som har de største vanskeligheder – og dermed størst brug for støtte – også er de, der i laveste grad oplever at få det. Undersøgelsen dokumenterer således, at sandsynligheden for, at en borger føler sig grundigt udredt, falder, jo mere borgeren føler sig plaget af enten kognitive, fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder (eller flere af disse vanskeligheder samtidigt). I jo højere grad, man som borger oplever at have vanskeligheder (og jo flere vanskeligheder man har), jo større er sandsynligheden også for, at man oplever, at støtten ikke er dækkende. For borgere med kognitive- og psykiske vanskeligheder gælder også, at i jo højere grad disse vanskeligheder er tilstede, jo større er sandsynligheden desuden for, at borgeren oplever, at hjemmevejlederen eller personalet på botilbuddet ikke har tid nok til dem. Særligt de sociale vanskeligheder giver udfordringer i relation til myndigheds-sagsbehandler, hvor oplevelsen af et godt samarbejde falder proportionalt med oplevelsen af at have sociale vanskeligheder. I jo højere grad borgerne oplever at have sociale vanskeligheder, jo mindre er sandsynligheden for, at borgerne oplever, at sagsbehandleren lytter til deres ønsker om støtte. Endelig forholder det sig sådan, at i jo højere grad borgerne oplever at have sociale vanskeligheder, i jo mindre grad oplever de, at støtten hjælper dem til at klare flere ting i hverdagen samt opretholde et socialt liv.

Brugertilfredsheden kalder således på nye initiativer, som kan hjælpe de sårbare og udsatte borgergrupper bedst muligt.

## Litteratur

- Bell, E., Christensen, J., Herd, P., Moynihan, D. (u.å.). Health in Citizen-State Interaktions: How Physical and Mental Health Problems shape Experiences of Administrative Burden and Reduce Take-Up. Forthcoming under review.
- Benjaminsen, B., Dyrvig T. & Gliese, T. (2015). *Livet på hjemløseboformer: Brugerundersøgelse på § 110-boformer*. København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Benjaminsen, L. & Bom, L.H. (2018). *Bag om fællesskabsmålingen: Fortællinger om social eksklusion og ønsker til social deltagelse*. København: VIVE, Mary Fonden & TrygFonden.
- Christensen, J., Aarøe, L., Bækgaard, M., Herd, P. & Moynihan, D.P. (2020). Human Capital and Administrative Burden: The Role of Cognitive Resources in Citizen-State Interactions. *Public Administration Review*, 80(1): 127-136.
- Dalsgaard, L. & Jørgensen, H. (2010). *Kvaliteten der blev væk: Kvalitetsreform og modernisering af den offentlige sektor*. København: Frydenlund.
- Danielsen, K., Garrat, A. & Kornør, H. (2007). *Måling av brukererfaringer med avhengighetsbehandling: En litteraturgjennomgang av validte måleinstrumenter*. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten.
- Egilson, S.P., Dybbroe, B. & Olsen, T. (2018). Brukermedvirkning og velferdstjenester. *Nordisk valfardsforskning*, 1: 4-6.
- Gill, L. & White, L. (2009). A critical review of patient satisfaction. *Leadership in Health Services*, 22(1): 8-19.
- Hjortskov, M. (2018). Borgernes tilfredshed med offentlig service – et spørgsmål om kvalitet af forventninger? *Politica* 50(3): 326-344.
- Jensen, D.C. & Hansen, H. (2017). *Vidensbaseret praksis i botilbud: Et inspirationskatalog til inddragelse af forskningsbaseret viden i praksis på botilbud*. Udarbejdet for KL og Socialpædagogernes Landsforbund. København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Kirkegaard, S. (2019). *Samskabelse i socialpsykiatrien: En undersøgelse af grænser, performance og stigma i hverdagsinteraktionerne mellem professionelle, brugere og frivillige*. Ph.d.-afhandling. Roskilde: Roskilde Universitet.
- Kloppenborg, H.S. & Lausten, M. (2020). *Udsatte unges inddragelse i kommunernes sagsbehandling*. København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Krogsgaard, L.T & Rod, M.H. (2018). *Bedre begrundet praksis: Velfærdsudvikling efter evidensbølgen*. København: Samfundslitteratur.

- Larsen, C.A. (2015). Velfærdsstat, solidaritet og 'bundgrupperne. I M. Harder & M.A. Nissen (red.), *Socialt arbejde i en foranderlig verden* (s. 163-178). København: Akademisk Forlag.
- Marpasat, M. & Razafindratsima, N. (2010). Survey methods for hard-to-research populations. *Methodological Innovations Online*, 5(2): 3-16.
- Mazor, K.M., Clauser, B.E., Field, T., Yood, R.A. & Gurwitz, J.H. (2002). A demonstration of the impact of response bias on the results of patient satisfaction surveys. *Health Services Research*, 37(5): 1403-1417.
- Mitchell, S., Ciemnecki, A., CyBulski, K. & Markesich J. (2006). *Removing barriers to survey participation for persons with disabilities*. Ithaca, NY: Cornell University.
- Miller, T.I., Kobayashi, M.M. & Hayden, S.E. (2009). *Citizen surveys for local government: A comprehensive guide to making them matter*. Washington, D.C: International City Management Association.
- Neidel, A. & Jensen, C.C. (2013). *Inklusion, deltagelse og bedring: Unge med psykosociale vanskeligheder i lokalsamfundet*. Odense. Socialstyrelsen.
- Parsons J.A., Baum S. & Johnson, T.P. (2000). *Inclusion of disabled populations in social surveys: review and recommendations*. Chicago, IL: University of Illinois Chicago.
- Rasmussen, P.S., Kirkegaard, S., Bilbo, R.E.Q, Grønfeldt, S.T & Olsen, L. (2020). *Kvalitet på botilbud: Et litteraturstudie om kvalitet på botilbud for mennesker med psykiske vanskeligheder*. København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Rasmussen, P.S., Olsen, L. & Brogaard, L. (2014). *Kommuners erfaringer med BTU-konceptet for brugertilfredshedsundersøgelser: Fra beslutning til gennemførelse og anvendelse*. København: KORA – Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning.
- Rådet for Socialt Udsatte. (2009). *Udsat for forståelse: En antologi om socialt udsatte*. København: Rådet for Socialt Udsatte.
- Silva, S.M., Smith, W.T. & Bammer, G. (2002). Telephone reminders are a cost effective way to improve responses in postal health surveys. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 56(2): 115-118.
- Taylor, M., Pooley, J.A. & Carragher, G. (2016). A Systematic Review of Current Data Collection Techniques Used to Enhance the Involvement. I K. Bhopal & R. Deuchar (red.), *Researching Marginalized Groups* (s. 149-166). New York: Routledge.
- van Oorschot, W.J.H. (2000). Who should get what, and why? On deservingness criteria and the conditionality of solidarity among the public. *Policy and Politics: Studies of Local Government and its Services*, 28(1): 33-48.

- Webber, M. & Fendt-Newlin, M. (2017). A review of social participation interventions for people with mental health problems. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 52(4): 369-380.
- Weigelt, V. S., Mamsen, E., Rytter, N. & Anker, J. (red.) (2016). Undersøgelse af brugernes oplevelse af kvalitet i de psykosociale indsatser. København: Socialt Udviklingscenter SUS.

# Bilag 1 Spørgeskema om brugertilfredshed

## Brugertilfredshedsundersøgelse

### Hvorfor spørger vi?

I spørgeskemaet spørger vi om din tilfredshed med den støtte, du får (jf. servicelovens § 85 og §§ 107-108).

### Støtte fra hvem?

Hvis du bor på et botilbud, vil vi bede dig tænke på støtten fra personalet på botilbuddet. Hvis du bor i egen bolig, hvor der ikke er personale det meste af dagen, vil vi bede dig tænke på den støtte, du får fra din bostøtte eller hjemmevejleder.

Det kan være, at du også får støtte fra en kontaktperson, personale på værksteder, hjemmehjælp, hjemmepleje eller kontakthjælp. Den støtte skal du ikke tænke på, når du svarer på spørgsmålene.

### Tilfredshed med hvad?

Du bliver spurgt om din tilfredshed med:

- Den støtte, du får
- Kontakten til din bostøtte, hjemmevejleder eller personale på dit botilbud
- Kontakten til din sagsbehandler på kommunen, da du blev tildelt støtte.

Du må meget gerne få hjælp til at udfylde spørgeskemaet, fx fra pårørende, venner, din bostøtte, hjemmevejleder eller personale på dit botilbud. Du skal vide, at du bliver spurgt om din kontakt med din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud, og hvor tilfreds du er med støtten fra dem.

1. **Får du en af følgende støtter?** Et botilbud kan fx være, at du har din egen lejlighed og bor sammen med andre, der også får støtte. På et botilbud vil der tit være personale det meste af dagen.

- |  |                          |    |
|--|--------------------------|----|
| Bor på et botilbud   | <input type="checkbox"/> | 1  |
| Får støtte fra en bostøtte eller hjemmevejleder i egen private bolig | <input type="checkbox"/> | 2  |
| Ingen af delene  | <input type="checkbox"/> | 3  |
| Ved ikke   | <input type="checkbox"/> | 99 |

2. **Får du hjælp til at udfylde skemaet?**

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| Nej  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Ja, fra pårørende  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Ja, fra min bostøtte, hjemmevejleder eller personale på botilbud | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ja, fra andre  | <input type="checkbox"/> | 4 |




### Tilfredshed med din støtte

De første spørgsmål handler om din tilfredshed med den støtte, du får fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud og ikke hjælp fra pårørende, venner eller andre.

#### 3. Får du støtte til... (Sæt gerne flere krydser)

- |  |                          |    |
|--|--------------------------|----|
| 1. at planlægge din dag fx sætte tid af til at gøre rent?                  | <input type="checkbox"/> | 1  |
| 2. at klare personlig pleje, fx komme i bad, få tøj på, børste tænder?     | <input type="checkbox"/> | 2  |
| 3. at være sammen med andre, fx familie eller venner?                      | <input type="checkbox"/> | 4  |
| 4. at tale om hvordan du har det?  | <input type="checkbox"/> | 5  |
| 5. at sætte mål op for, hvad <i>du</i> gerne vil opnå det næste år?        | <input type="checkbox"/> | 7  |
| 6. at holde kontakt til din sagsbehandler i kommunen?                      | <input type="checkbox"/> | 8  |
| 7. at holde kontakt til behandlere, fx din læge, behandlere i psykiatrien? | <input type="checkbox"/> | 8  |
| 8. at deltage i fritidsaktiviteter, fx gå en tur, svømme, ride?            | <input type="checkbox"/> | 10 |
| 9. at udføre praktiske opgaver, fx at handle ind og lave mad?              | <input type="checkbox"/> | 11 |
| 10. at være i uddannelse eller beskæftigelse, fx være i flexjob?           | <input type="checkbox"/> | 12 |

#### 4. Er du tilfreds med den støtte du får til det? [Prægenererede svarkategorier baseret på svarene i spørgsmål 3]. (Sæt gerne flere krydser)

- |                         | Ja  | Både og  | Nej   | Ved ikke                 |
|-------------------------|---|--|---|--------------------------|
|                         |  |  |  | ?                        |
| 1. Støtten til at ..... | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |

#### 5. Hvor tilfreds er du generelt med den støtte, du får fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Tænk på den bostøtte, hjemmevejleder eller personale på dit botilbud, som du oftest får støtte fra. (Sæt ét kryds)

- |                 |                          |    |   |
|-----------------|--------------------------|----|---|
| Meget tilfreds  | <input type="checkbox"/> | 1  |  |
| Tilfreds        | <input type="checkbox"/> | 2  |  |
| Hverken eller   | <input type="checkbox"/> | 3  |  |
| Utilfreds       | <input type="checkbox"/> | 4  |  |
| Meget utilfreds | <input type="checkbox"/> | 5  |  |
| Ved ikke        | <input type="checkbox"/> | 88 | ?   |



### Kontakten til din bostøtte, hjemmevejleder/personalet på dit botilbud

De næste spørgsmål handler om din kontakt til din bostøtte, hjemmevejleder/personalet på dit botilbud. Hvis du har kontakt til forskellige bostøtter, hjemmevejledere eller personer på dit botilbud, skal du tænke på den, du har mest kontakt til.



6. **Hvordan oplever du kontakten til din bostøtte, hjemmevejleder/personalet på dit botilbud?** Tænk på den bostøtte, hjemmevejleder eller personale på dit botilbud, som du har mest kontakt til. (Sæt ét kryds)

Meget godt	Godt	Hverken eller	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke
					
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 88

7. **Har din bostøtte, hjemmevejleder /personalet på dit botilbud tid nok til dig?** Tænk på den bostøtte, hjemmevejleder eller personale på dit botilbud, som du har mest kontakt til. (Sæt ét kryds)

I høj grad	<input type="checkbox"/> 1	
I nogen grad	<input type="checkbox"/> 2	
Hverken eller	<input type="checkbox"/> 3	
I mindre grad	<input type="checkbox"/> 4	
Slet ikke	<input type="checkbox"/> 5	
Ved ikke	<input type="checkbox"/> 88	

8. **Lytter din bostøtte, hjemmevejleder/personalet på dit botilbud til dig?** Tænk på den bostøtte, hjemmevejleder eller personale på dit botilbud, som du har mest kontakt til. (Sæt ét kryds)

I høj grad	<input type="checkbox"/> 1	
I nogen grad	<input type="checkbox"/> 2	
Hverken eller	<input type="checkbox"/> 3	
I mindre grad	<input type="checkbox"/> 4	
Slet ikke	<input type="checkbox"/> 5	
Ved ikke	<input type="checkbox"/> 88	

### Hvad får du ud af den støtte, som du får

De næste spørgsmål handler om, hvordan støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud hjælper dig. Hvis du får støtte fra forskellige bostøtter, hjemmevejledere eller personale på dit botilbud, skal du tænke på den, du oftest får støtte fra.

9. **Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til selv at klare flere ting i hverdagen?** Det kan fx være at gøre rent, klare din økonomi, tage kontakt til familie og venner. Tænk på den bostøtte, hjemmevejleder eller personale på dit botilbud, som du oftest får støtte fra. (Sæt ét kryds)

- |                           |                             |   |
|---------------------------|-----------------------------|---|
| I høj grad                | <input type="checkbox"/> 1  |  |
| I nogen grad              | <input type="checkbox"/> 2  |  |
| Hverken eller             | <input type="checkbox"/> 3  |  |
| I mindre grad             | <input type="checkbox"/> 4  |  |
| Slet ikke                 | <input type="checkbox"/> 5  |  |
| Ved ikke                  | <input type="checkbox"/> 88 | <b>?</b>  |
| Jeg får ikke denne støtte | <input type="checkbox"/>    |   |

10. **Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til at have et socialt liv?** Det kan fx være, at støtten hjælper dig til at være mere sammen med venner og familie, få nye venner eller til at have det bedre sammen med andre. Tænk på den bostøtte, hjemmevejleder eller personale på dit botilbud, som du oftest får støtte fra. (Sæt ét kryds)

- |                           |                             |   |
|---------------------------|-----------------------------|---|
| I høj grad                | <input type="checkbox"/> 1  |  |
| I nogen grad              | <input type="checkbox"/> 2  |  |
| Hverken eller             | <input type="checkbox"/> 3  |  |
| I mindre grad             | <input type="checkbox"/> 4  |  |
| Slet ikke                 | <input type="checkbox"/> 5  |  |
| Ved ikke                  | <input type="checkbox"/> 88 | <b>?</b>  |
| Jeg får ikke denne støtte | <input type="checkbox"/>    |   |


- 11. Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til at trives?** Det kan fx være, at støtten gør, at du føler dig i bedre humør, kan klare flere ting i hverdagen eller har det bedre sammen med andre. Tænk på den bostøtte, hjemmevejleder eller personale på dit botilbud, som oftest får støtte fra. (Sæt ét kryds)

I høj grad	<input type="checkbox"/> 1	
I nogen grad	<input type="checkbox"/> 2	
Hverken eller	<input type="checkbox"/> 3	
I mindre grad	<input type="checkbox"/> 4	
Slet ikke	<input type="checkbox"/> 5	
Ved ikke	<input type="checkbox"/> 88	<b>?</b>
Jeg får ikke denne støtte	<input type="checkbox"/>	

#### Tildeling af støtte

De næste spørgsmål handler om dit samarbejdet med kommunen, da du blev tildelt støtte. Du skal tænke på den sidste gang, du fik tildelt bostøtte, hjemmevejledning eller ophold på dit botilbud.

- 12. Hvordan oplever du samarbejdet med din sagsbehandler på kommunen?** Hvis du har kontakt med flere sagsbehandlere, kan du tænke på den, du havde kontakt med, da du sidste gang fik tildelt støtte.

Meget godt	<input type="checkbox"/> 1	
Godt	<input type="checkbox"/> 2	
Hverken eller	<input type="checkbox"/> 3	
Dårligt	<input type="checkbox"/> 4	
Meget dårligt	<input type="checkbox"/> 5	
Ved ikke	<input type="checkbox"/> 88	<b>?</b>

- 13. Oplever du, at kommunen har undersøgt dine støttebehov grundigt?** Det kan fx være, at kommunen fandt ud af, hvad du selv kan i hverdagen, og hvilke konkrete udfordringer du har brug for støtte til. Det kan være, at kommunen har spurgt dig, dine pårørende, din læge eller andre om, hvad du har brug for hjælp til. Tænk på den sidste gang du fik tildelt støtte fra din bostøtte, hjemmevejleder eller fra personalet på dit botilbud. (Sæt ét kryds)

Ja	<input type="checkbox"/> 1
Nej	<input type="checkbox"/> 2
Ved ikke	<input type="checkbox"/> 88

14. **Følte du, at din sagsbehandler på kommunen lyttede til dine ønsker om støtte?**  
Det kan være, at kommunen har spurgt dig, dine pårørende, din læge eller andre om, hvad du har brug for hjælp til. (Sæt ét kryds)

I høj grad	<input type="checkbox"/> 1	
I nogen grad	<input type="checkbox"/> 2	
Hverken eller	<input type="checkbox"/> 3	
I mindre grad	<input type="checkbox"/> 4	
Slet ikke	<input type="checkbox"/> 5	
Ved ikke	<input type="checkbox"/> 88	?

15. **Mangler du støtte til noget fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud?** Det kan fx være, om du får støtte til de ting, som du synes er vigtige, eller om du får nok støtte. (Sæt ét kryds)

Ja	<input type="checkbox"/> 1
Nej	<input type="checkbox"/> 2 <i>Gå til spm. 17</i>
Ved ikke	<input type="checkbox"/> 88

16. **Mangler du støtte til en eller flere af disse ting?** (Gerne flere svar)

1. <b>Planlægge din dag</b> , fx sætte tid af til at gøre rent	<input type="checkbox"/> 1
2. <b>Personlig pleje</b> , fx komme i bad, få tøj på, børste tænder	<input type="checkbox"/> 2
3. <b>Være sammen med andre</b> , fx familie eller venner	<input type="checkbox"/> 3
4. <b>Deltage i fritidsaktiviteter</b> fx gå en tur, svømme, ride	<input type="checkbox"/> 4
5. <b>Tale om</b> hvordan du har det	<input type="checkbox"/> 5
6. <b>Sætte mål</b> op for, hvad <i>du</i> gerne vil opnå det næste år	<input type="checkbox"/> 6
7. <b>Holde kontakt til din sagsbehandler i kommunen eller behandlere</b> fx din læge, behandlere i psykiatrien	<input type="checkbox"/> 7
8. <b>Praktiske opgaver</b> , fx at handle ind og lave mad	<input type="checkbox"/> 8
9. <b>Uddannelse eller beskæftigelse</b> , fx være i flexjob	<input type="checkbox"/> 9
10. <b>Andet</b>	<input type="checkbox"/> 10
11. <b>Ved ikke</b>	<input type="checkbox"/> 99

**17. Har du en handleplan (§ 141 handleplan)?** Det er en plan, hvor sagsbehandleren på kommunen skriver hvilke ting, du har brug for støtte til, og hvordan støtten skal hjælpe dig, fx til at selv at klare flere ting eller være mere sammen med andre. (Sæt ét kryds)

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Ja                                       | <input type="checkbox"/> | 1                        |
| Nej, jeg ønskede ikke en handleplan      | <input type="checkbox"/> | 2 <i>Gå til spm. 19</i>  |
| Nej, jeg blev ikke tilbudt en handleplan | <input type="checkbox"/> | 3 <i>Gå til spm. 19</i>  |
| Ved ikke                                 | <input type="checkbox"/> | 88 <i>Gå til spm. 19</i> |

**Oplever du, at § 141-handleplanen virker for dig?** Det kan fx være, at du arbejder med nogle af målene eller at du taler med din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud om planen. (Sæt ét kryds)



- |               |                          |    |  |
|---------------|--------------------------|----|--|
| I høj grad    | <input type="checkbox"/> | 1  |   |
| I nogen grad  | <input type="checkbox"/> | 2  |   |
| Hverken eller | <input type="checkbox"/> | 3  |   |
| I mindre grad | <input type="checkbox"/> | 4  |   |
| Slet ikke     | <input type="checkbox"/> | 5  |  |
| Ved ikke      | <input type="checkbox"/> | 88 | <b>?</b>   |

*Filter spm. vedr. 'Leveforhold på botilbud' stilles til § 85 i botilbudslign. former, §§ 107-108 el. svaret '1' i spm. 1*


### **Leveforhold på botilbuddet**

De næste spørgsmål handler om leveforholdene på dit botilbud.



**18. Trives du generelt på botilbuddet?** (Sæt ét kryds)

- |               |                          |    |   |
|---------------|--------------------------|----|---|
| I høj grad    | <input type="checkbox"/> | 1  |  |
| I nogen grad  | <input type="checkbox"/> | 2  |  |
| Hverken eller | <input type="checkbox"/> | 3  |  |
| I mindre grad | <input type="checkbox"/> | 4  |  |
| Slet ikke     | <input type="checkbox"/> | 5  |  |
| Ved ikke      | <input type="checkbox"/> | 88 | <b>?</b>  |

**19. Bliver du tit forstyrret af andre beboere?** Det kan fx være larm, ubehagelig opførsel. (Sæt ét kryds)

- |               |                             |   |
|---------------|-----------------------------|---|
| I høj grad    | <input type="checkbox"/> 1  |  |
| I nogen grad  | <input type="checkbox"/> 2  |  |
| Hverken eller | <input type="checkbox"/> 3  |  |
| I mindre grad | <input type="checkbox"/> 4  |  |
| Slet ikke     | <input type="checkbox"/> 5  |  |
| Ved ikke      | <input type="checkbox"/> 88 | <b>?</b>  |

**20. Hvor tilfreds er du med de regler, der gælder i din lejlighed på botilbuddet?** For eksempel i forhold til oprydning, rygning og besøg af venner. (Sæt ét kryds)

- |                 |                             |   |
|-----------------|-----------------------------|---|
| Meget tilfreds  | <input type="checkbox"/> 1  |    |
| Tilfreds        | <input type="checkbox"/> 2  |    |
| Hverken eller   | <input type="checkbox"/> 3  |    |
| Utilfreds       | <input type="checkbox"/> 4  |  |
| Meget utilfreds | <input type="checkbox"/> 5  |  |
| Ved ikke        | <input type="checkbox"/> 88 | <b>?</b>  |

### Dit helbred

De næste spørgsmål handler om dit helbred. Vi spørger til forskellige dele af dit helbred og det er slet ikke sikkert, at du har alle eller nogle af de vanskeligheder, som vi spørger til. Vi spørger om dit helbred fordi, at det kan påvirke hvor meget støtte, du får.

**21. I hvilken grad har du fysiske vanskeligheder, som påvirker dit liv?** (Det kan fx være smerter i kroppen, problemer med hjertet, sukkersyge og nedsat syn eller hørelse). (Sæt ét kryds)

- |                                     |                             |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| Jeg har ikke fysiske vanskeligheder | <input type="checkbox"/>    |
| I høj grad                          | <input type="checkbox"/> 1  |
| I nogen grad                        | <input type="checkbox"/> 2  |
| I mindre grad                       | <input type="checkbox"/> 4  |
| Slet ikke                           | <input type="checkbox"/> 5  |
| Ved ikke                            | <input type="checkbox"/> 88 |

**22. I hvilken grad har du psykiske vanskeligheder, som påvirker dit liv?** (Det kan fx en diagnose, angst, depression, sorg eller søvnløshed). (Sæt ét kryds)

- |                                      |                             |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| Jeg har ikke psykiske vanskeligheder | <input type="checkbox"/>    |
| I høj grad                           | <input type="checkbox"/> 1  |
| I nogen grad                         | <input type="checkbox"/> 2  |
| I mindre grad                        | <input type="checkbox"/> 4  |
| Slet ikke                            | <input type="checkbox"/> 5  |
| Ved ikke                             | <input type="checkbox"/> 88 |

**23. I hvilken grad oplever du sociale vanskeligheder som f.eks. ensomhed, vold eller hjemløshed?** (Sæt ét kryds)

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| Jeg oplever ikke social vanskeligheder | <input type="checkbox"/>    |
| I høj grad                             | <input type="checkbox"/> 1  |
| I nogen grad                           | <input type="checkbox"/> 2  |
| I mindre grad                          | <input type="checkbox"/> 4  |
| Slet ikke                              | <input type="checkbox"/> 5  |
| Ved ikke                               | <input type="checkbox"/> 88 |

**24. I hvilken grad har du kognitive udfordringer** fx med at skrive, læse, huske eller lære nye ting? (Sæt ét kryds)

- |                                     |                             |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| Jeg har ikke kognitive udfordringer | <input type="checkbox"/>    |
| I høj grad                          | <input type="checkbox"/> 1  |
| I nogen grad                        | <input type="checkbox"/> 2  |
| I mindre grad                       | <input type="checkbox"/> 4  |
| Slet ikke                           | <input type="checkbox"/> 5  |
| Ved ikke                            | <input type="checkbox"/> 88 |

### **Afslutning**

Det sidste spørgsmål handler om din støtte i fremtiden. Du kan selvfølgelig ikke vide, hvilken støtte du får i fremtiden, men du skal tænke på, hvordan du ønsker, at din støtte er.

**25. Håber du, at du får den samme støtte fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personale på dit botilbud om 6 måneder?** Det kan fx være, om du får støtte til de samme ting eller det samme antal timer om ugen eller måneden. (Sæt ét kryds)

- |                                      |                             |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| Ja, min nuværende støtte er passende | <input type="checkbox"/> 1  |
| Nej, jeg ønsker mere hjælp           | <input type="checkbox"/> 2  |
| Nej, jeg ønsker mindre hjælp         | <input type="checkbox"/> 3  |
| Nej, jeg ønsker ingen hjælp          | <input type="checkbox"/> 4  |
| Ved ikke                             | <input type="checkbox"/> 88 |

**Mange tak, fordi du ville være med i undersøgelsen.**

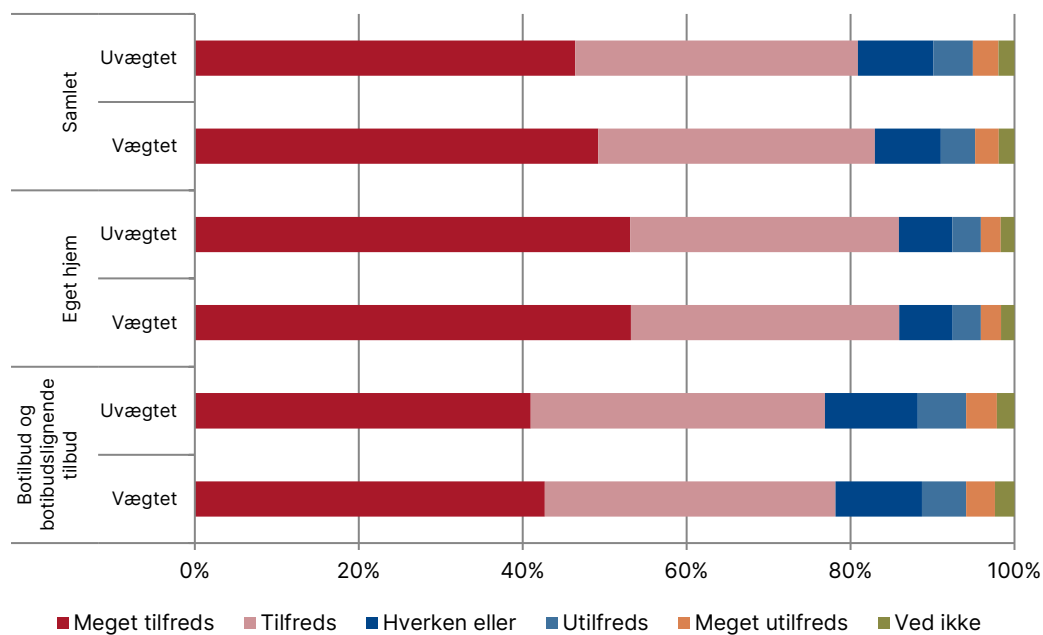
**Dine svar vil indgå i en større undersøgelse i samarbejde med VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.**

**Svarene vil kun vises i tabeller, hvor man ikke kan se, hvad netop du har svaret.**



## Bilag 2    Undersøgelse af betydning af vægtning

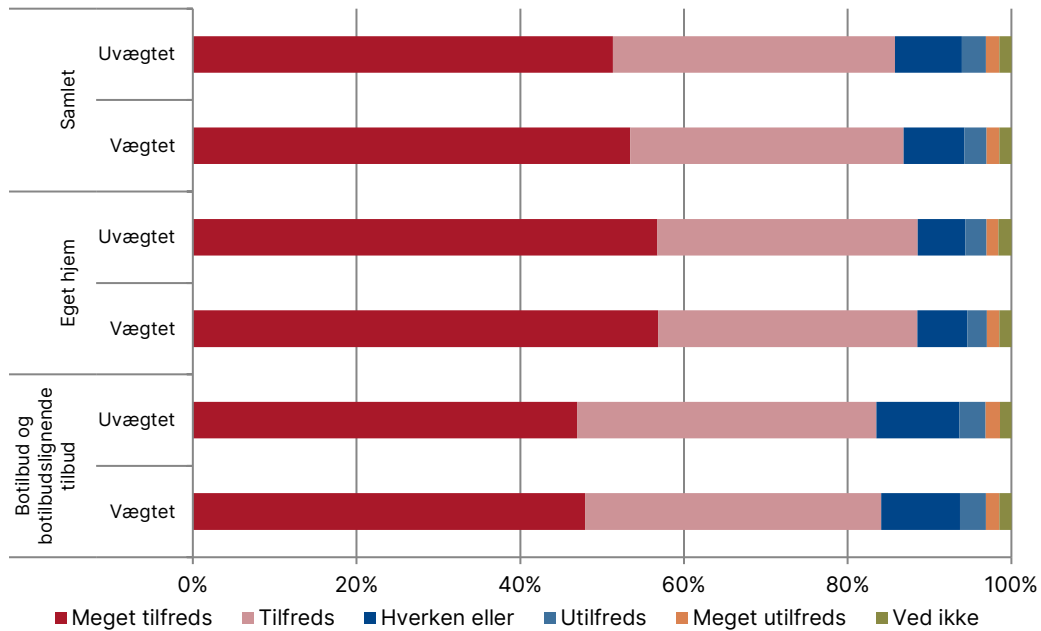
**Bilagsfigur 2.1**    Fordeling på generel tilfredshed med støtte – særskilt for samlet, eget hjem eller botilbud/botilbudslignende tilbud og vægtede eller uvægtede data



Anm.: Ingen n = 2.053, Pårørende n = 1.025, Hjemmevejleder eller personale på botilbud n = 1.185

Kilde: Survey-oplysninger.

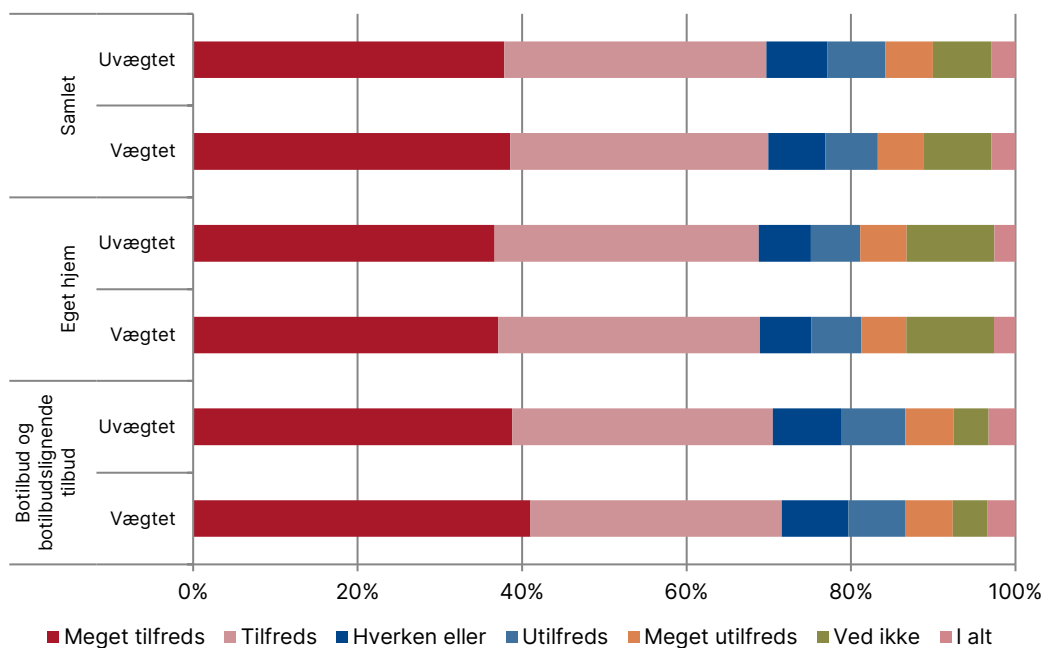
**Bilagsfigur 2.2** Fordeling på borgerens oplevelse af kontakten med hjemmevejleder/ personale på botilbud/botilbudslignende tilbud – særskilt for samlet, eget hjem eller botilbud og vægtede eller uvægtede data



Anm.: Ingen n = 2.053, Pårørende n = 1.025, Hjemmevejleder eller personale på botilbud n = 1.185

Kilde: Survey-oplysninger.

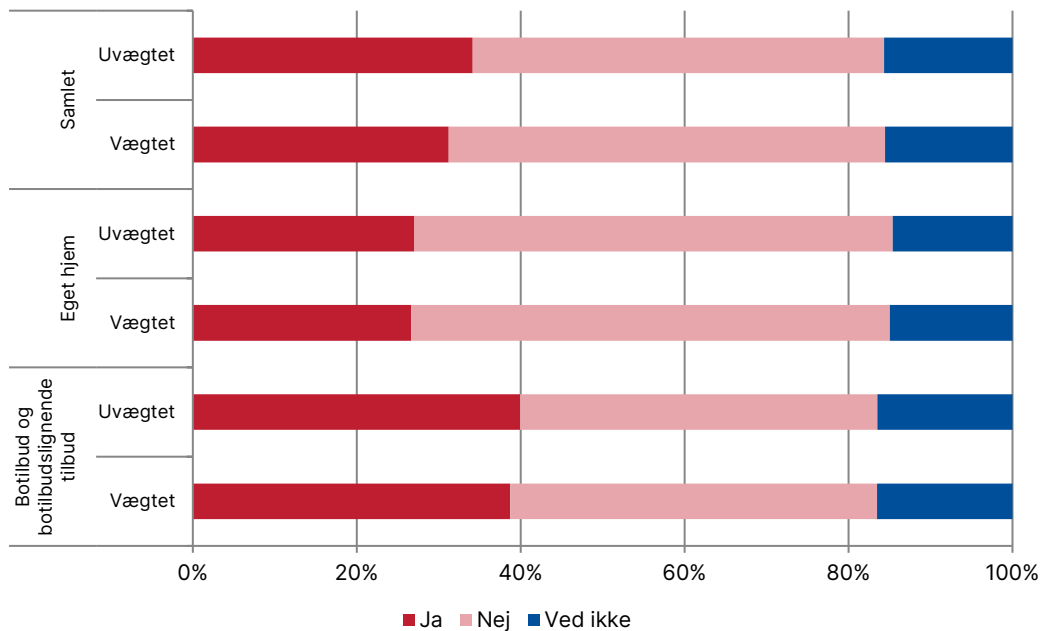
**Bilagsfigur 2.3** Fordeling på borgerens oplevelse af hjælp fra hjemmevejleder/personale på botilbud til at klare flere ting i hverdagen – særskilt for samlet, eget hjem eller botilbud/botilbudslignende tilbud og vægtede eller uvægtede data



Anm.: Ingen n = 2.053, Pårørende n = 1.025, Hjemmevejleder eller personale på botilbud n = 1.185

Kilde: Survey-oplysninger.

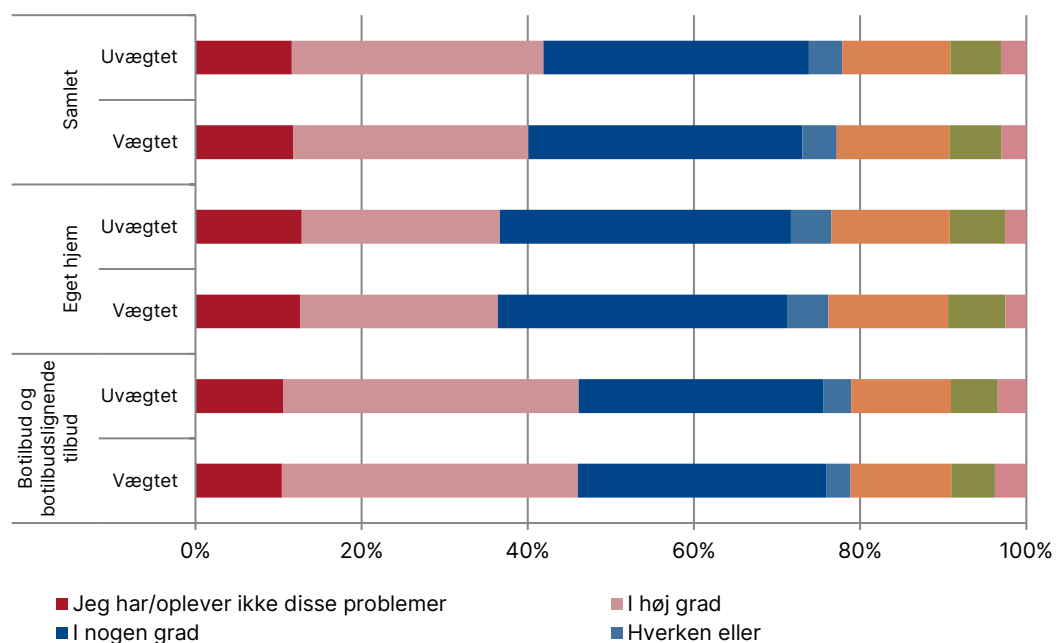
**Bilagsfigur 2.4** Fordeling på, hvorvidt borgeren mangler støtte til noget fra hjemmevejleder/personale på botilbud – særskilt for samlet, eget hjem eller botilbud/botilbudslignende tilbud og vægtede eller uvægtede data



Anm.: Ingen n = 2.053, Pårørende n = 1.025, Hjemmevejleder eller personale på botilbud n = 1.185

Kilde: Survey-oplysninger

**Bilagsfigur 2.5** Fordeling på i hvilken grad borgeren oplever kognitive udfordringer – særskilt for samlet, eget hjem eller botilbud/botilbudslignende tilbud og vægtede eller uvægtede data



Anm.: Ingen n = 657, Pårørende n = 879, Hjemmevejleder eller personale på botilbud n = 822

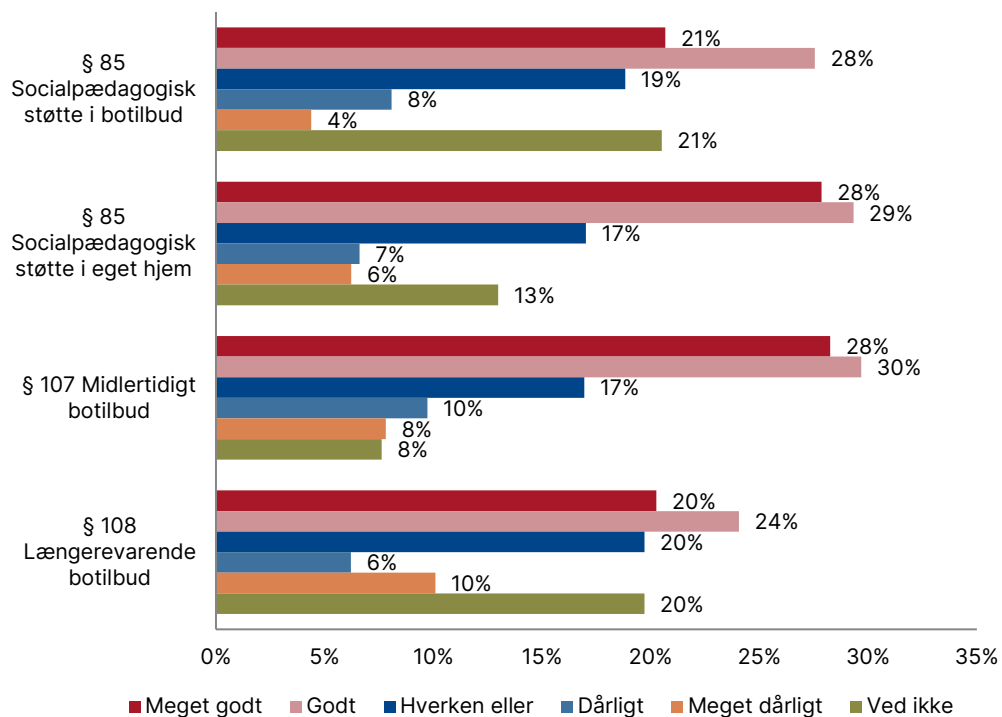
Kilde: Survey-oplysninger.

## Bilag 3 Sammenlignende analyser

### Oplevelse af visitation

Oplevelsen af samarbejde med sagsbehandler

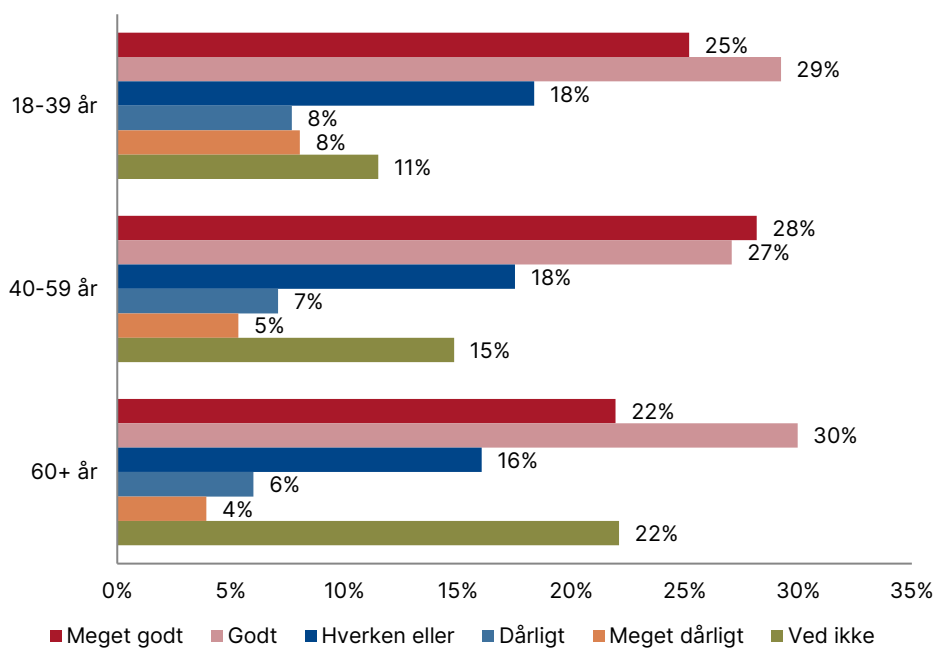
**Bilagsfigur 3.1** Hvordan oplever du samarbejdet med din sagsbehandler på kommunen? Særskilt for typen af støtte.



Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 1.296, § 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem n = 1.930, § 107 Midlertidigt botilbud n = 621, § 108 Længerevarende botilbud n = 463

Kilde: Survey-oplysninger.

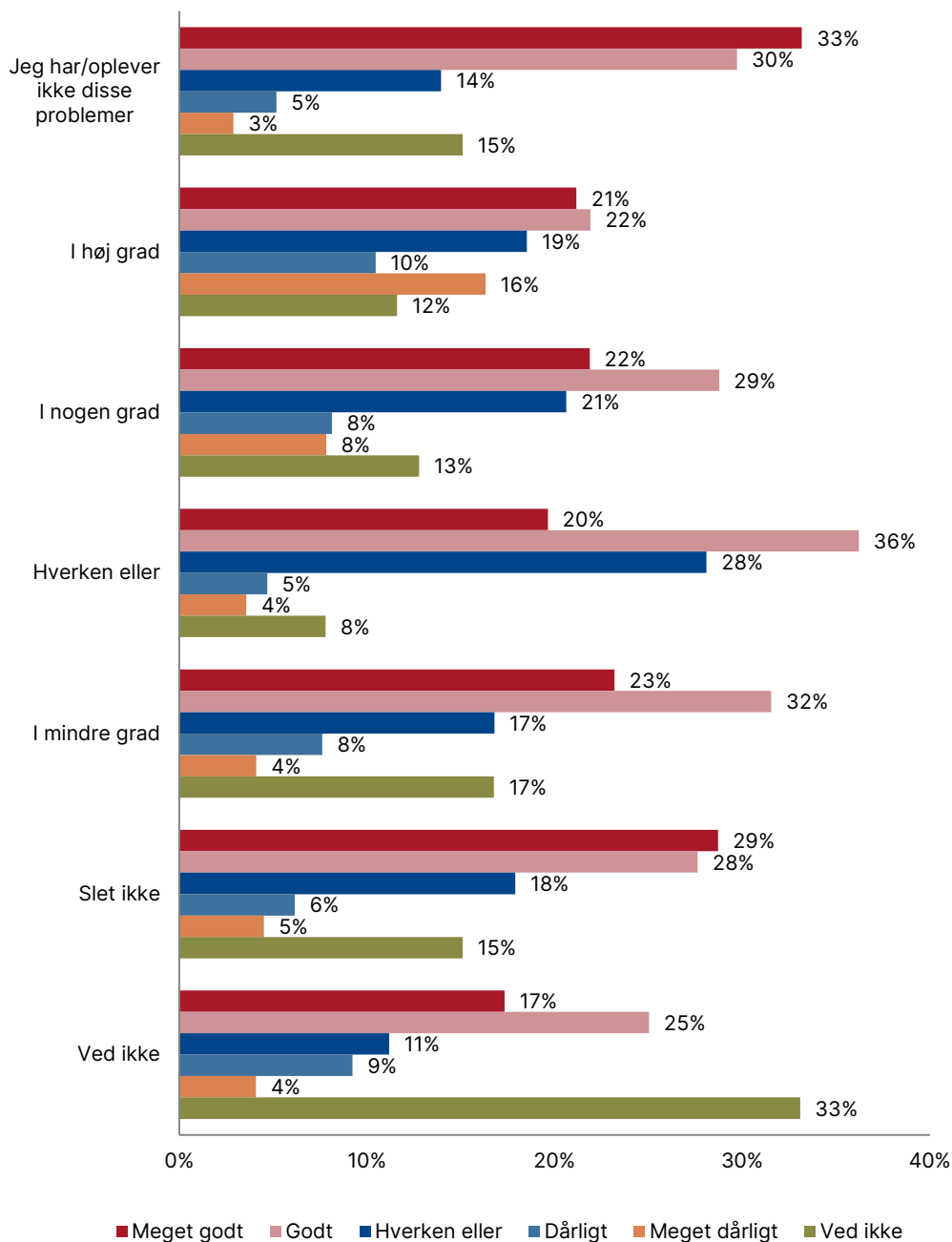
**Bilagsfigur 3.2** Hvordan oplever du samarbejdet med din sagsbehandler på kommunen? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år n = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.3** Hvordan oplever du samarbejdet med din sagsbehandler på kommunen? Særskit for oplevelsen af sociale vanskeligheder.

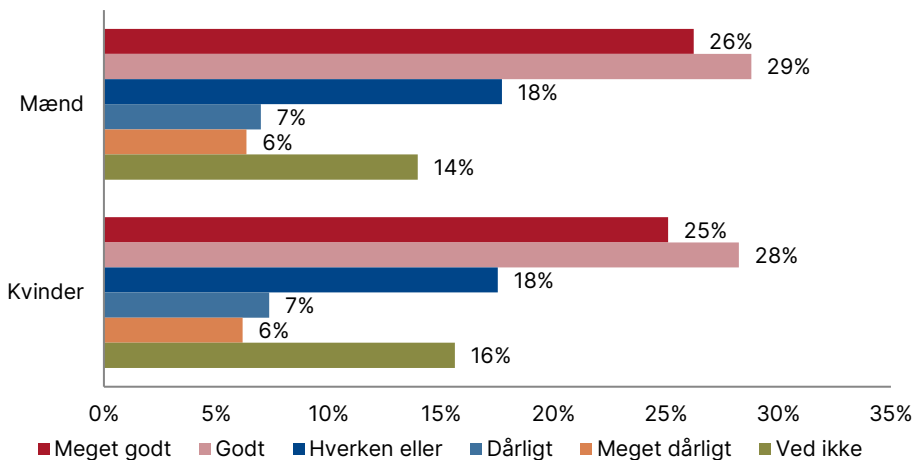


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 1.243

I høj grad n = 519, I nogen grad n = 1.033, Hverken eller n = 226, I mindre grad n = 524, Slet ikke n = 556, Ved ikke n = 209

Kilde: Survey-oplysninger.

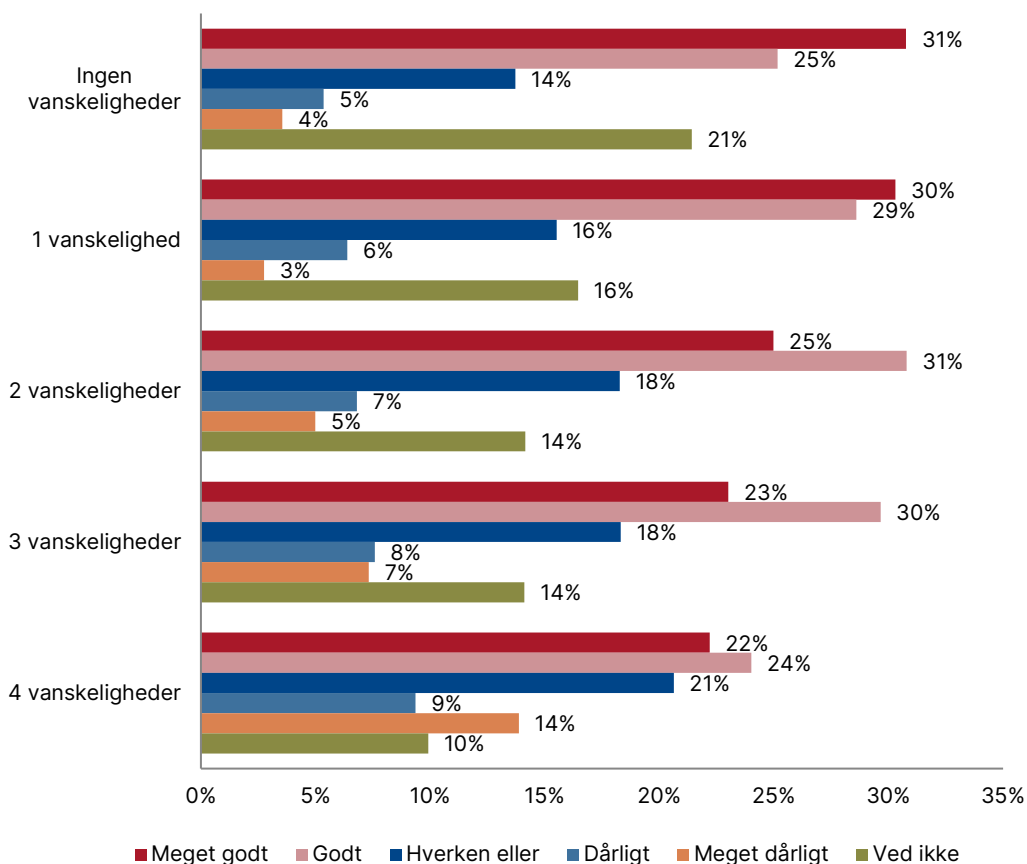
**Bilagsfigur 3.4** Hvordan oplever du samarbejdet med din sagsbehandler på kommunen? Særskilt for køn.



Anm.: Mænd n = 2.295, Kvinder n = 2.015

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.5** Hvordan oplever du samarbejdet med din sagsbehandler på kommunen? Særskilt for antallet af oplevede vanskeligheder.

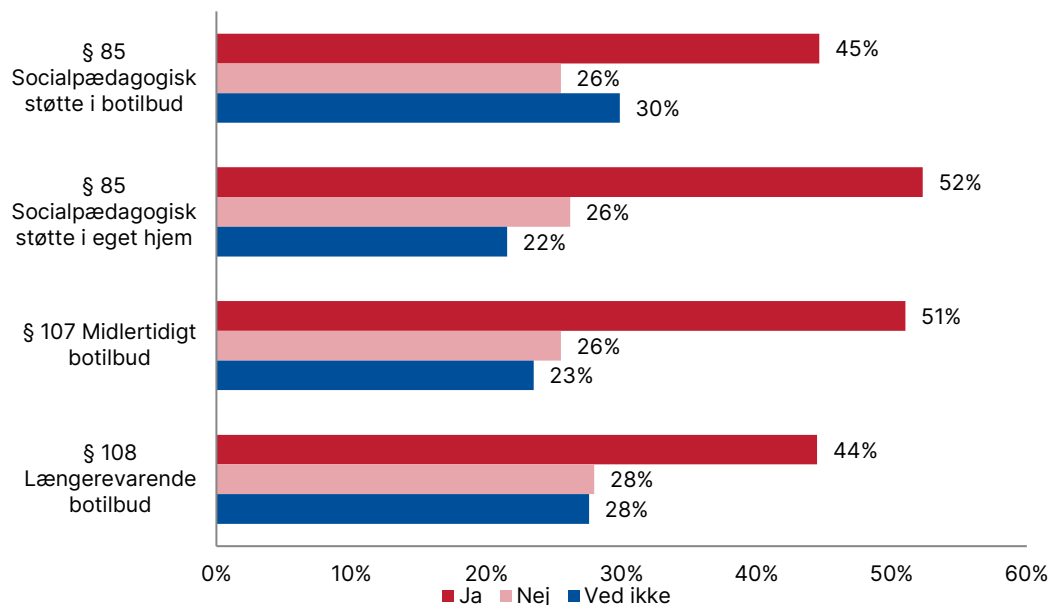


Anm.: Ingen vanskeligheder n = 398, 1 vanskelighed n = 909, 2 vanskeligheder n = 1.297, 3 vanskeligheder n = 1.127, 4 vanskeligheder n = 579

Kilde: Survey-oplysninger.

## Oplevelsen af udredningen

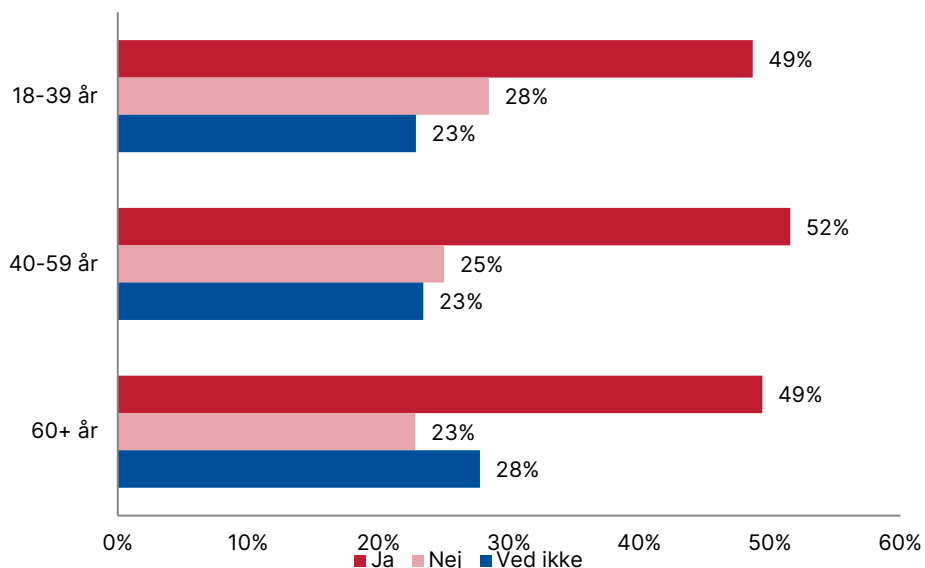
**Bilagsfigur 3.6** Oplever du, at kommunen har undersøgt dine støttebehov grundigt?  
Særsilt for typen af støtte.



Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 1.296, § 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem n = 1.930, § 107 Midlertidigt botilbud n = 621, § 108 Længerevarende botilbud n = 463

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.7** Oplever du, at kommunen har undersøgt dine støttebehov grundigt?  
Særsilt for alder.

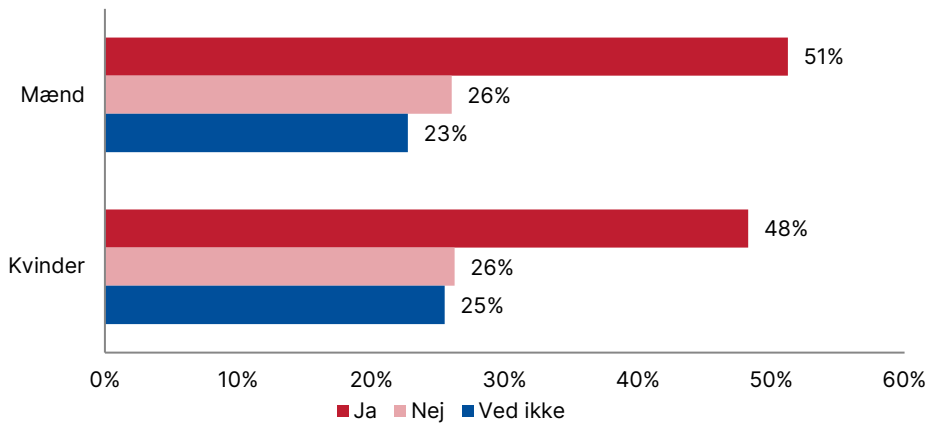


Anm.: 18-39 år = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

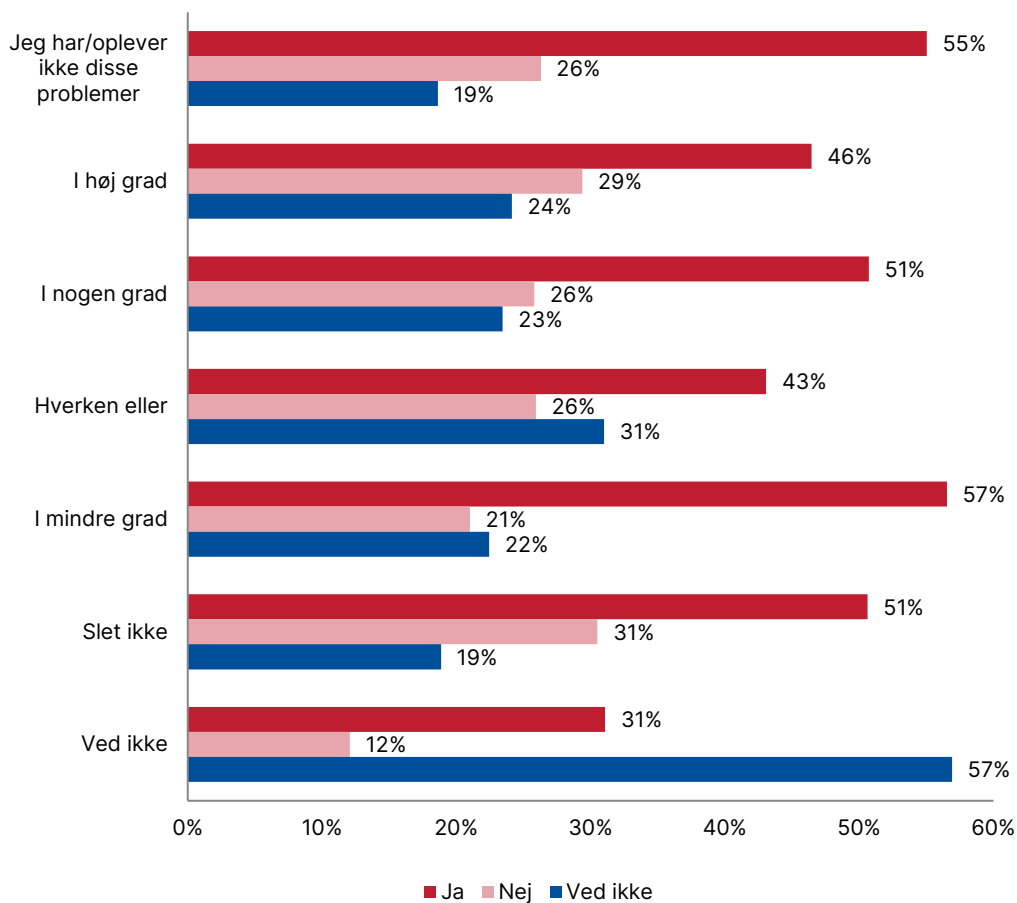


**Bilagsfigur 3.8** Oplever du, at kommunen har undersøgt dine støttebehov grundigt?  
Særskilt for køn.



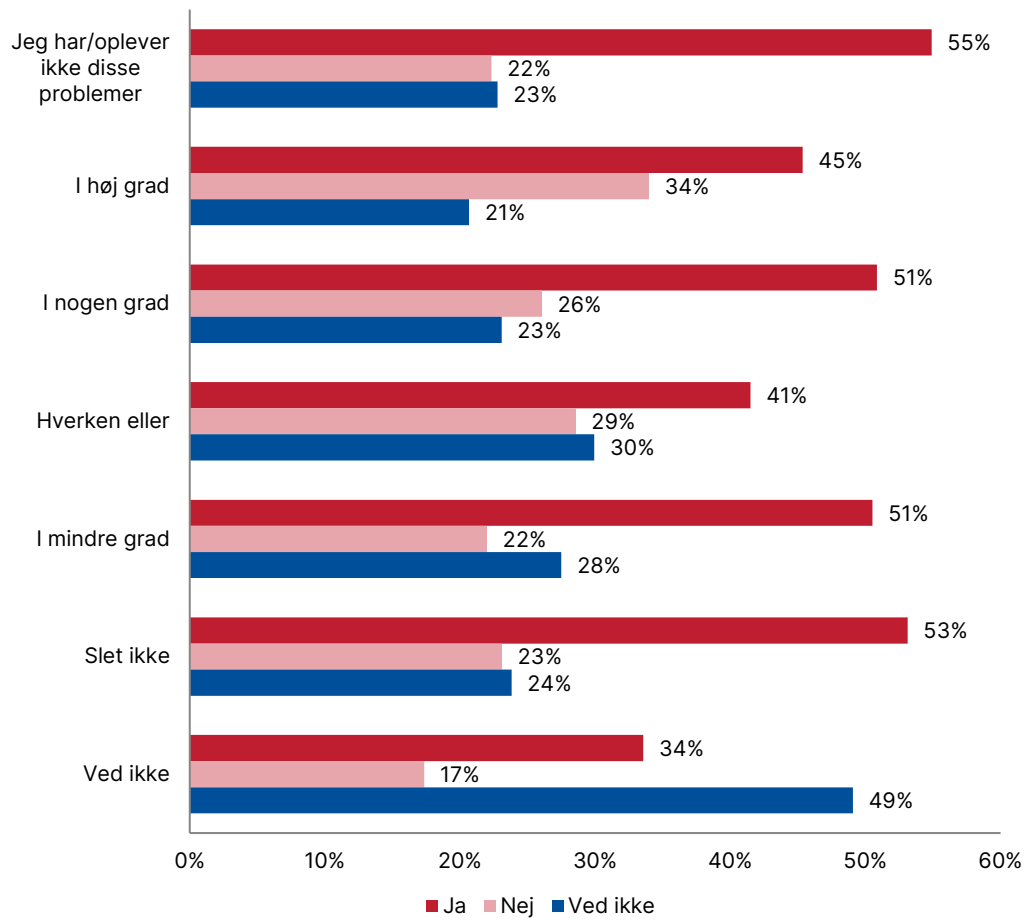
Anm.: Mænd n = 2.295, Kvinder n = 2.015  
Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.9** Oplever du, at kommunen har undersøgt dine støttebehov grundigt?  
Særskilt for oplevelsen af kognitive vanskeligheder.



Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 499  
I høj grad n = 1.306, I nogen grad n = 1.377, Hverken eller n = 173, I mindre grad n = 561, Slet ikke n = 263, Ved ikke n = 131  
Kilde: Survey-oplysninger.

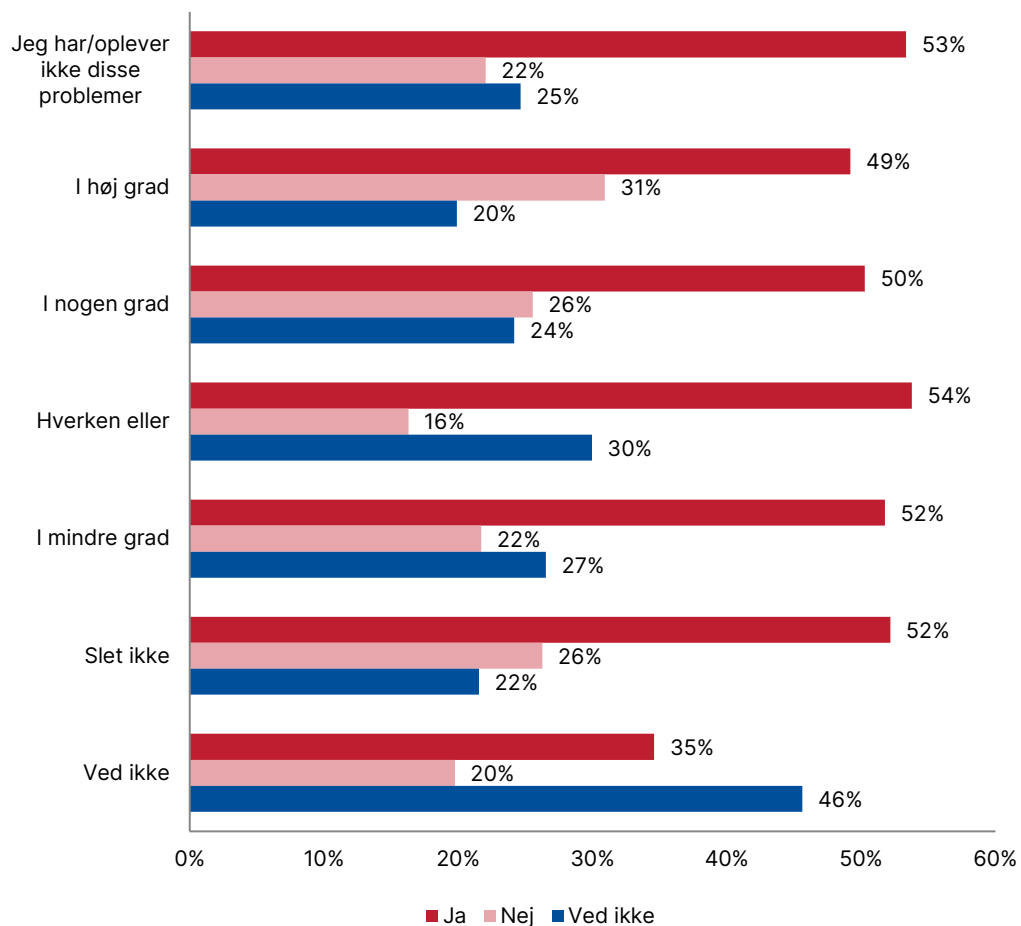
**Bilagsfigur 3.10** Oplever du, at kommunen har undersøgt dine støttebehov grundigt?  
Særskit for oplevelsen af fysiske vanskeligheder.



Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 1.011, I høj grad n = 979, I nogen grad n = 1.244, Hverken eller n = 116, I mindre grad n = 584, Slet ikke n = 260, Ved ikke n = 116

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.11** Oplever du, at kommunen har undersøgt dine støttebehov grundigt?  
Særskit for oplevelsen af psykiske vanskeligheder.

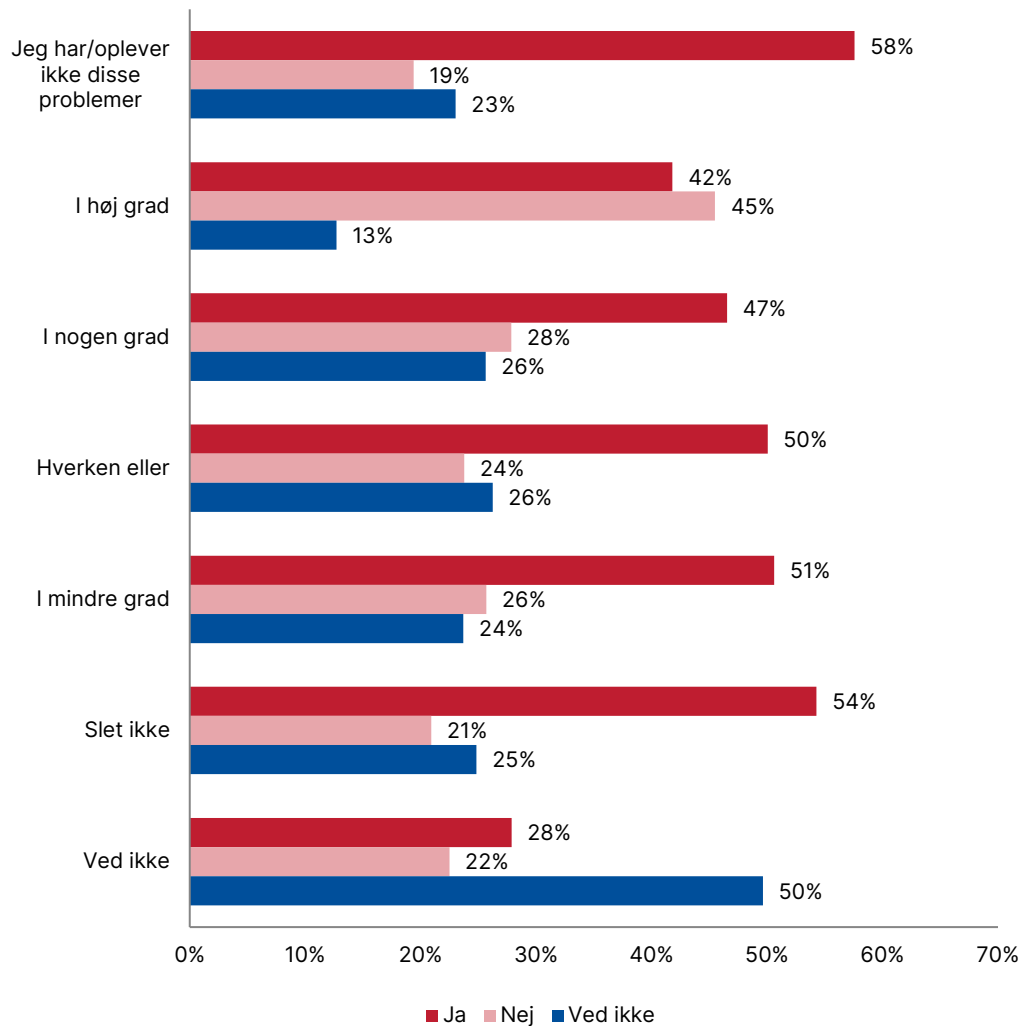


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 557

I høj grad n = 1.462, I nogen grad n = 1.280, Hverken eller n = 130, I mindre grad n = 421, Slet ikke n = 259, Ved ikke n = 201

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.12** Oplever du, at kommunen har undersøgt dine støttebehov grundigt?  
Særsilt for oplevelsen af sociale vanskeligheder.

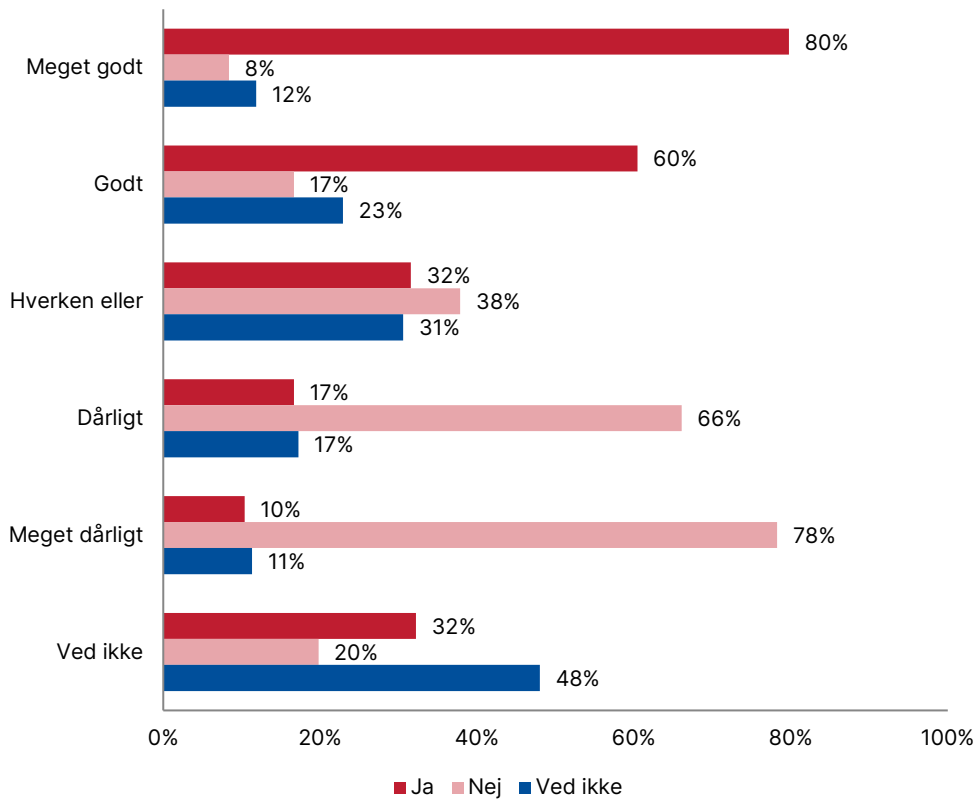


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 1.243

I høj grad n = 519, I nogen grad n = 1.033, Hverken eller n = 226, I mindre grad n = 524, Slet ikke n = 556, Ved ikke n = 209

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.13** Oplever du, at kommunen har undersøgt dine støttebehov grundigt? Særs­kilt for oplevelsen af samarbejdet med sagsbehandler på kom­munen.

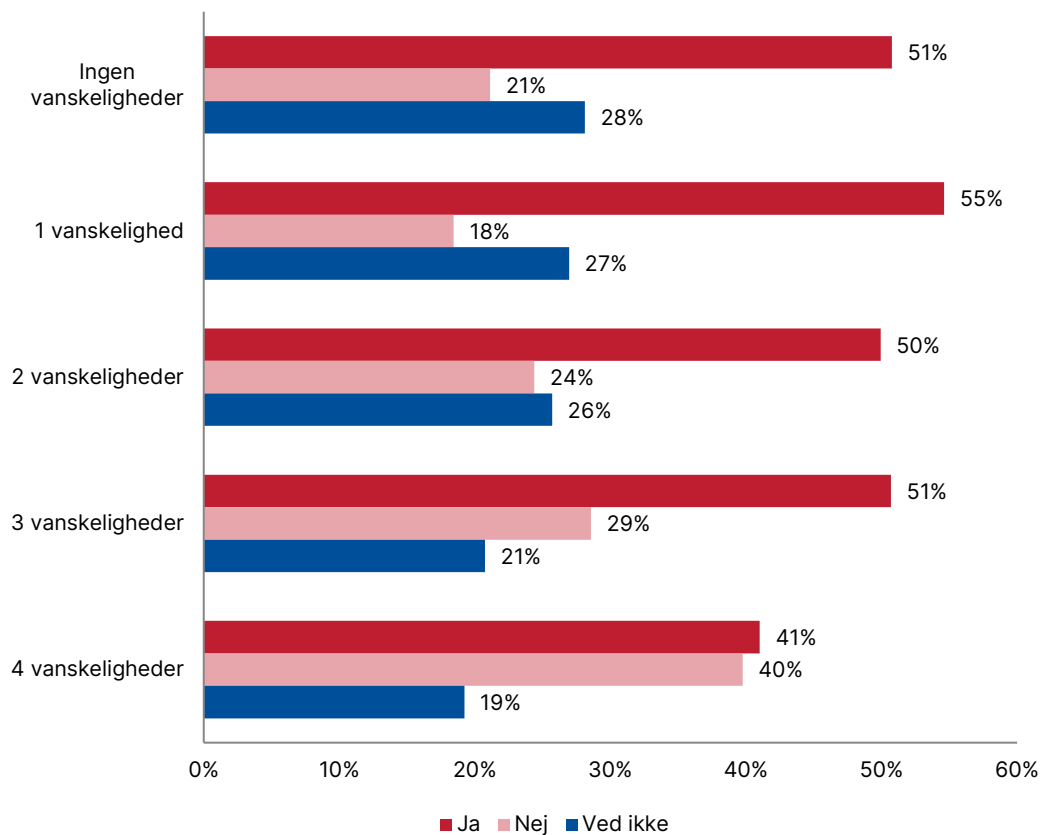


Anm.: Meget godt n = 1.074

Godt n = 1.215, Hverken eller n = 778, Dårligt n = 332, Meget dårligt n = 278, Ved ikke n = 633

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.14** Oplever du, at kommunen har undersøgt dine støttebehov grundigt?  
Særskit for antallet af oplevede vanskeligheder.



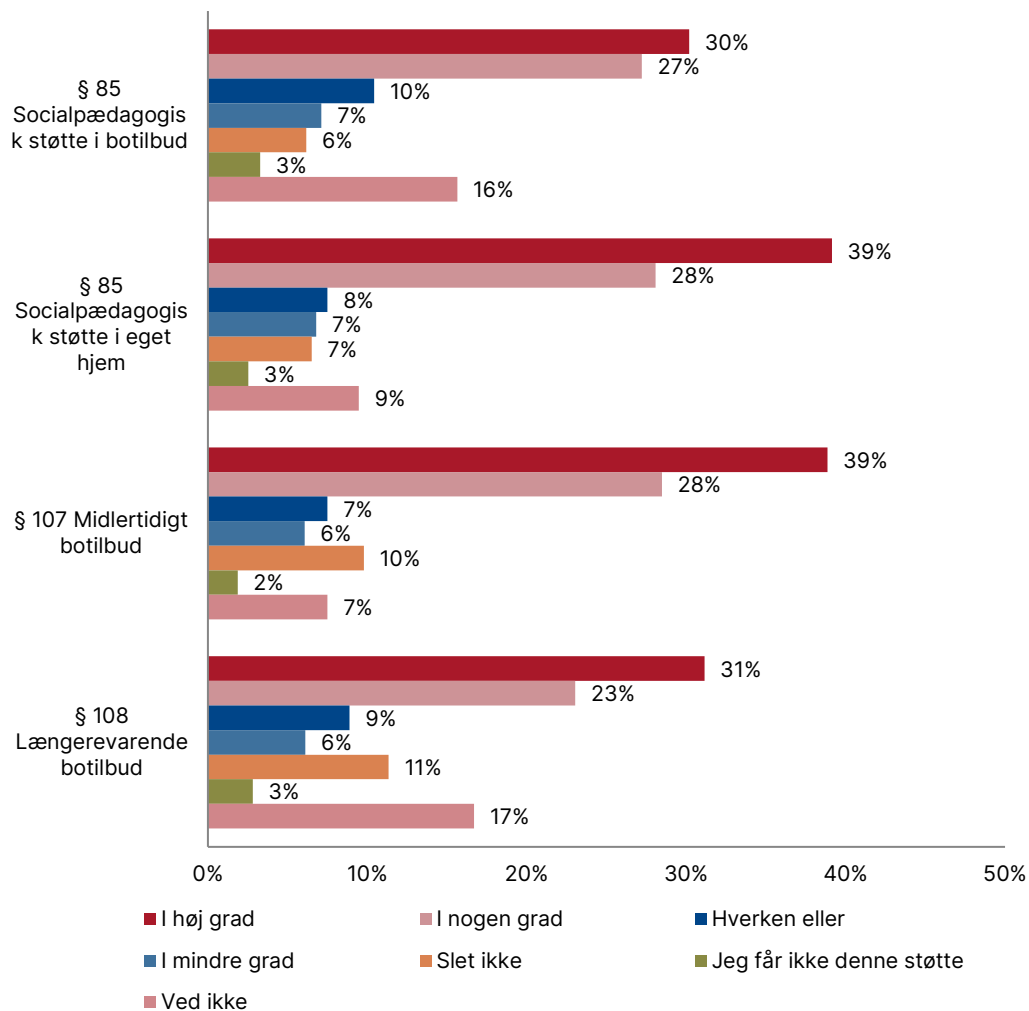
Anm.: Ingen vanskeligheder n = 398

1 vanskelighed n = 909, 2 vanskeligheder n = 1.297, 3 vanskeligheder n = 1.127, 4 vanskeligheder n = 579

Kilde: Survey-oplysninger.

## Oplevelsen af at blive lyttet til

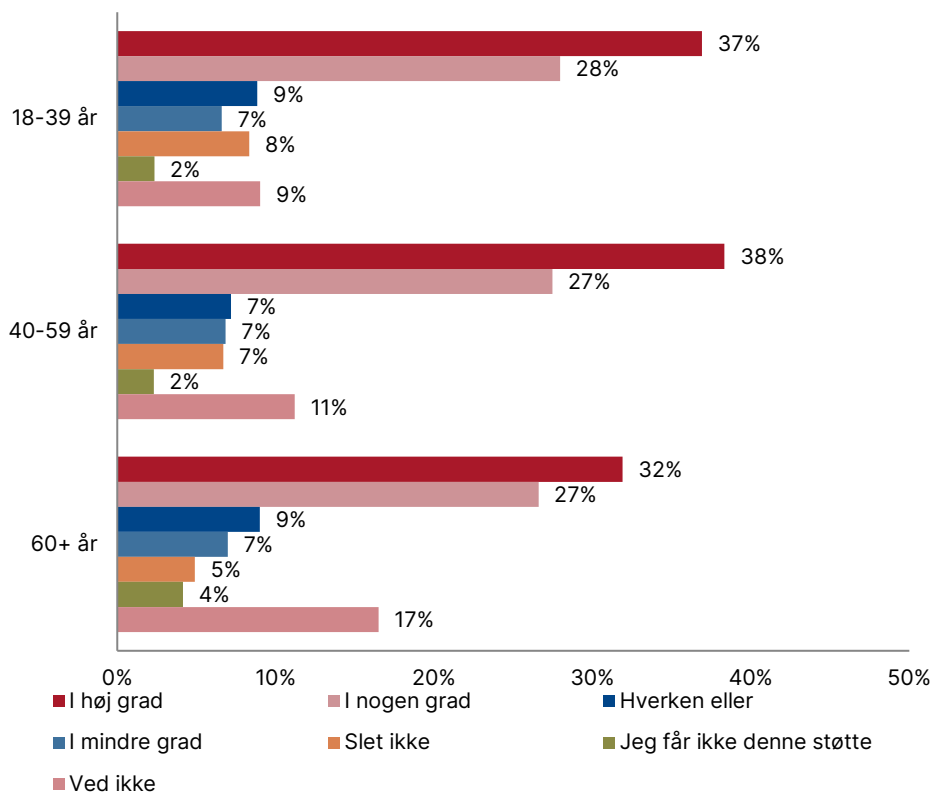
**Bilagsfigur 3.15** Følte du, at sagsbehandleren lyttede til dine ønsker om støtte? Særskilt for typen af støtte.



Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 1.296, § 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem n = 1.930, § 107 Midlertidigt botilbud n = 621, § 108 Længerevarende botilbud n = 463

Kilde: Survey-oplysninger.

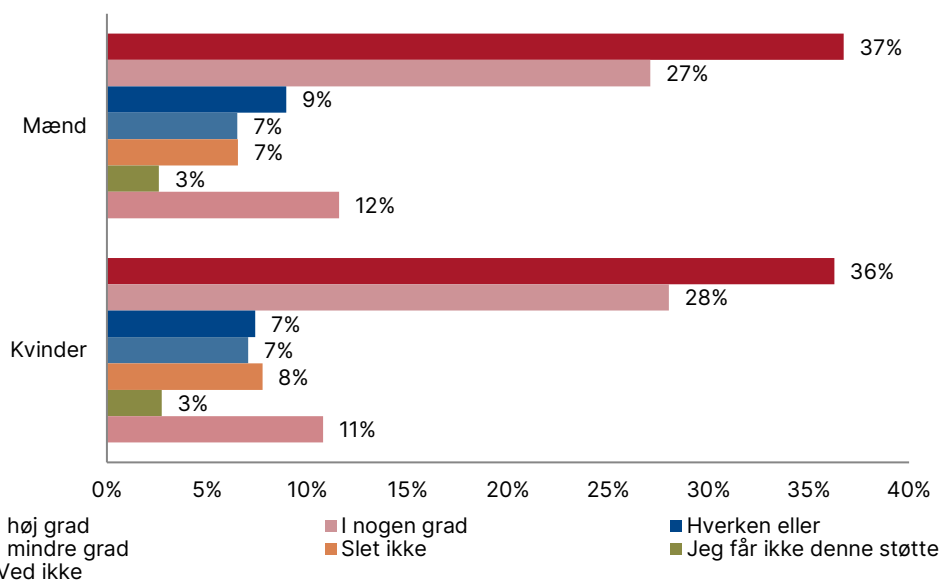
**Bilagsfigur 3.16** Følte du, at sagsbehandleren lyttede til dine ønsker om støtte? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.17** Følte du, at sagsbehandleren lyttede til dine ønsker om støtte? Særskilt for køn.

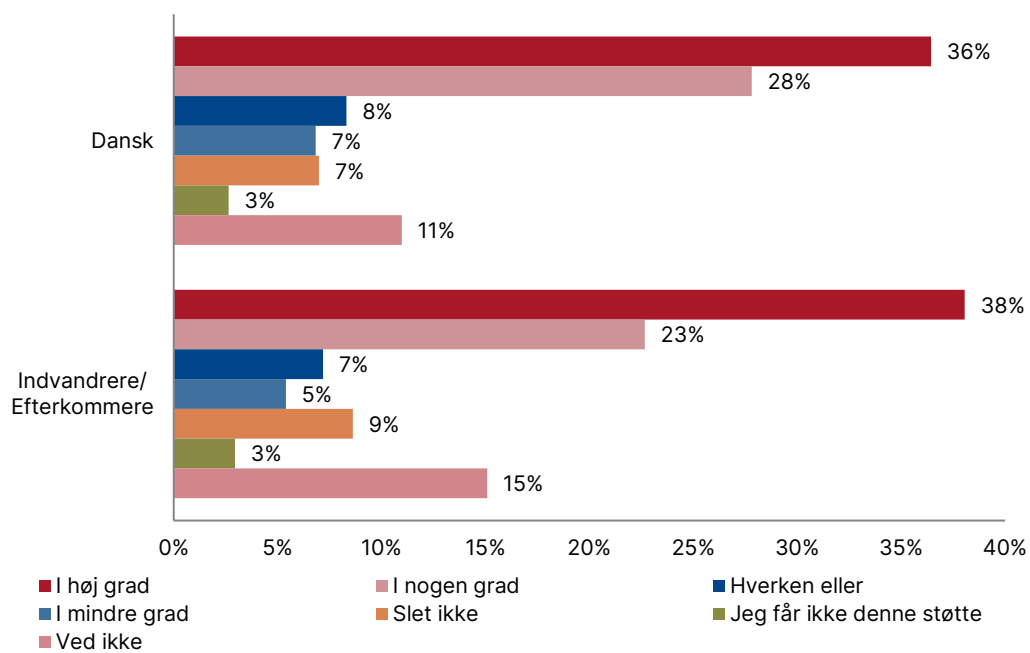


Anm.: Mænd n = 2.295, Kvinder n = 2.015

Kilde: Survey-oplysninger.



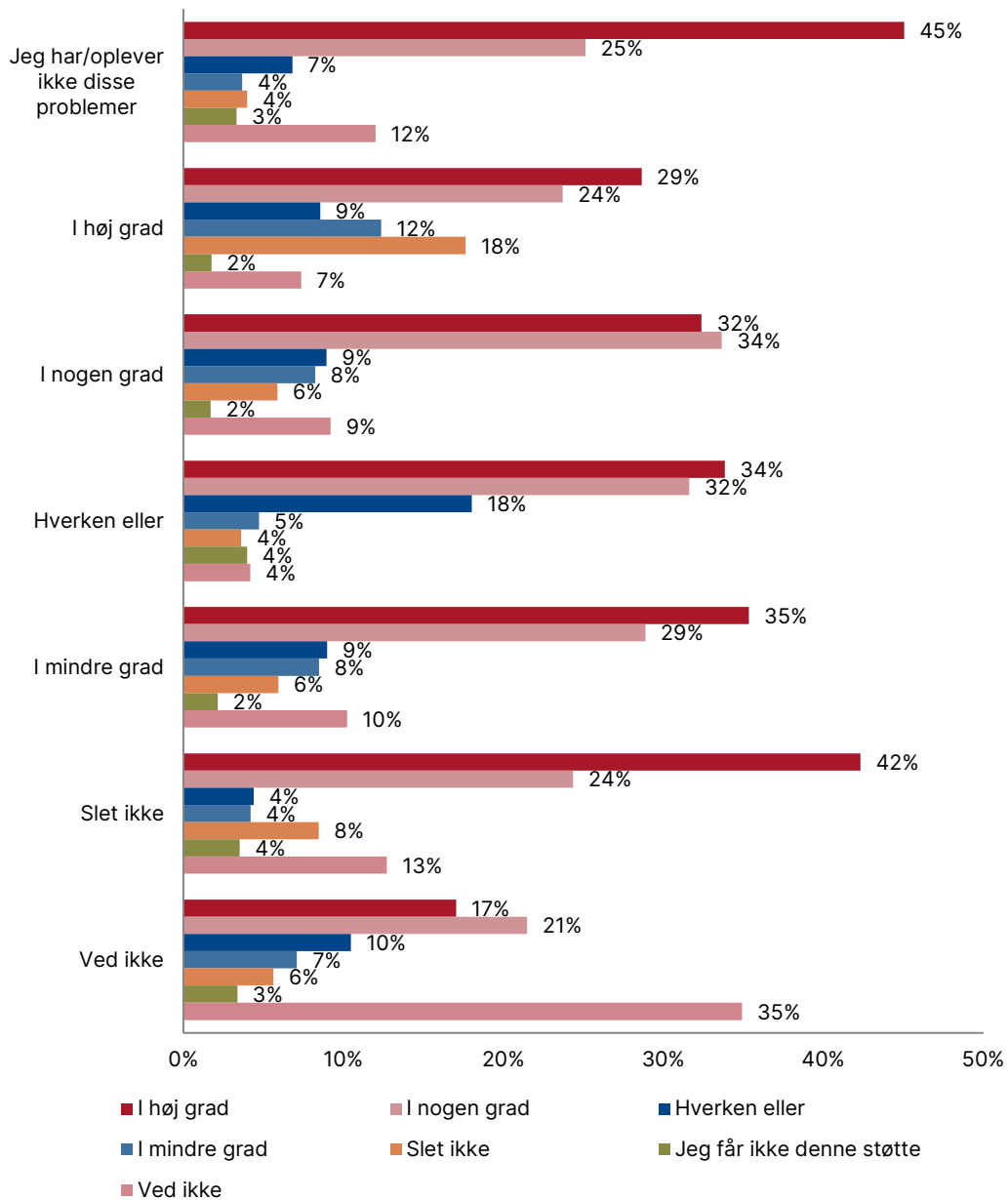
**Bilagsfigur 3.18** Følte du, at sagsbehandleren lyttede til dine ønsker om støtte? Særskilt for etnisk herkomst.



Anm.: Dansk n = 4.151, Indvandrere/Efterkommere n = 159

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.19** Følte du, at sagsbehandleren lyttede til dine ønsker om støtte? Særskilt for sociale vanskeligheder.

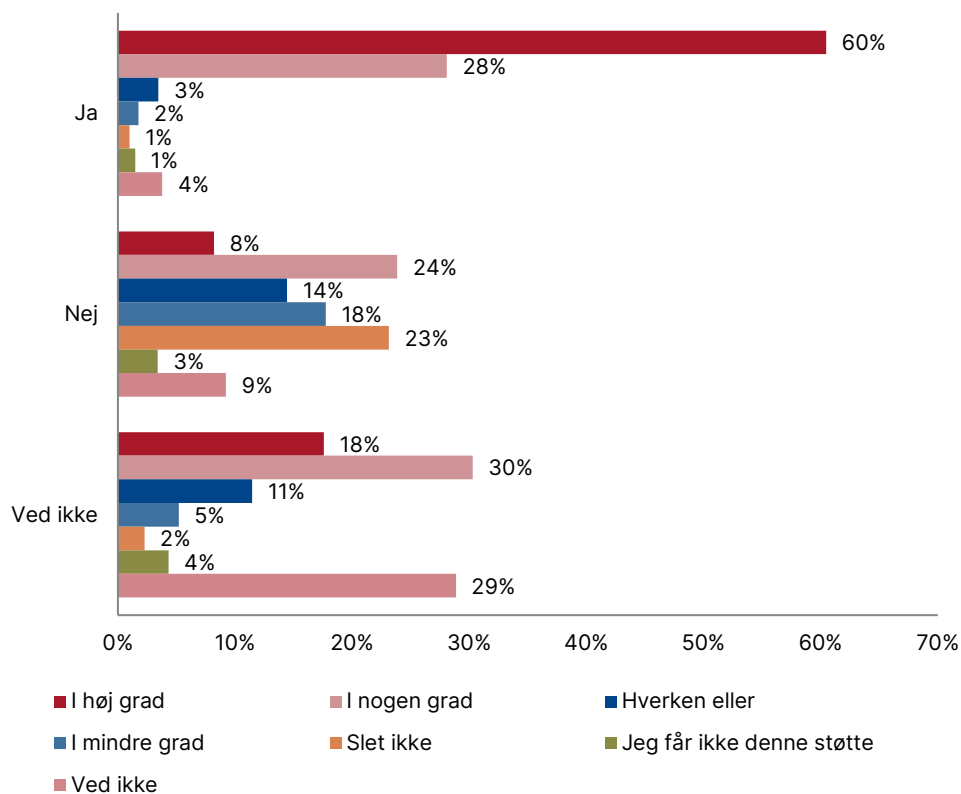


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 1.243

I høj grad n = 519, I nogen grad n = 1.033, Hverken eller n = 226, I mindre grad n = 524, Slet ikke n = 556, Ved ikke n = 209

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.20** Følte du, at sagsbehandleren lyttede til dine ønsker om støtte? Særskilt for oplevelsen af om kommunen har undersøgt støttebehov ordentligt.



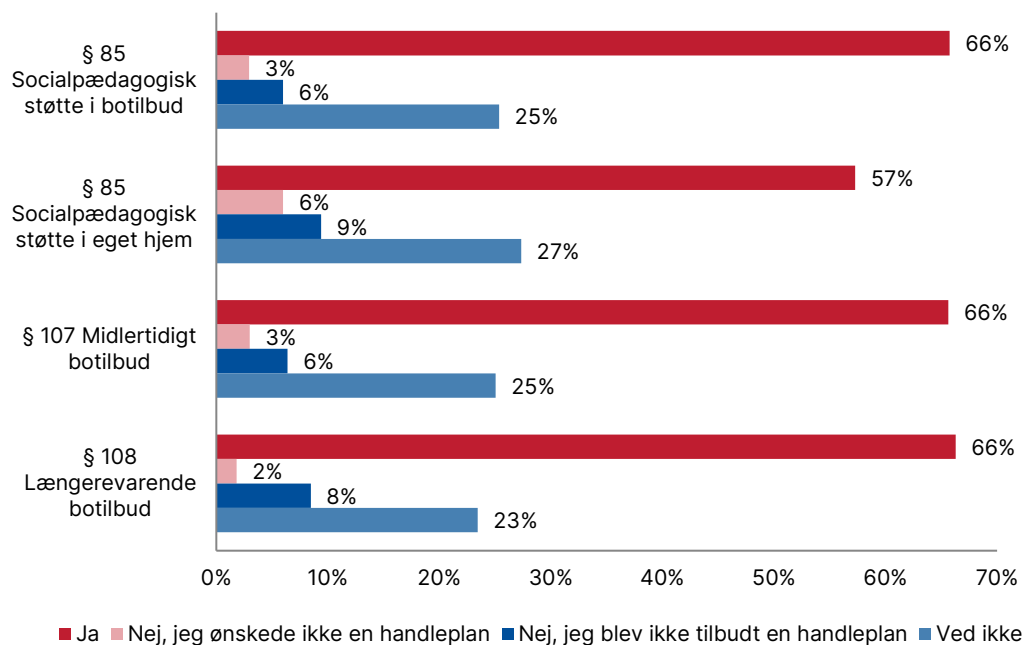
Anm.: Ja n = 2.102, Nej n = 1.155, Ved ikke n = 1.053

Kilde: Survey-oplysninger.

## Oplevelsen af handleplaner

### Udbredelse af handleplaner

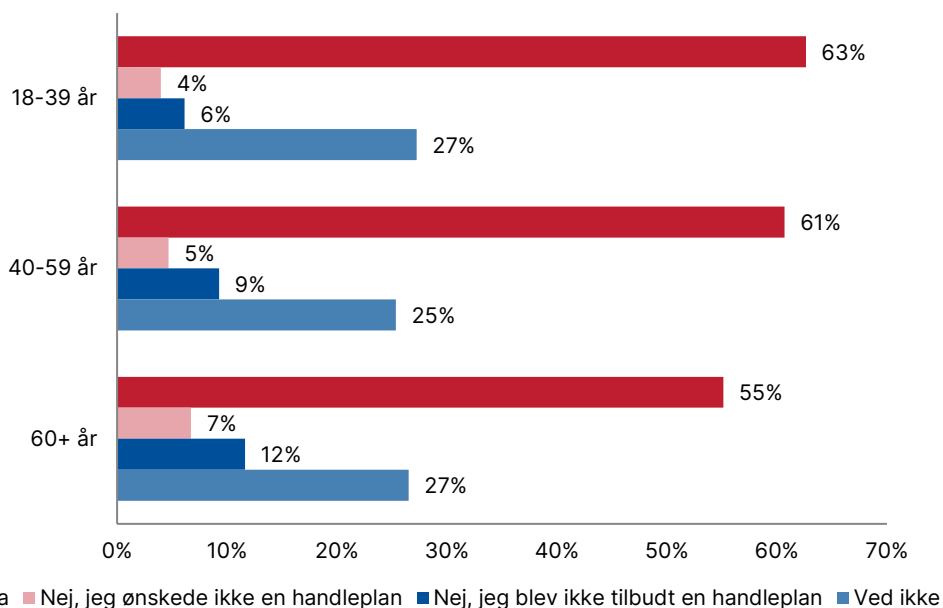
**Bilagsfigur 3.21** Har du en handleplan (§ 141 handleplan)? Særskilt for typen af støtte.



Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 1.296, § 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem n = 1.930, § 107 Midlertidigt botilbud n = 621, § 108 Længerevarende botilbud n = 463

Kilde: Survey-oplysninger.

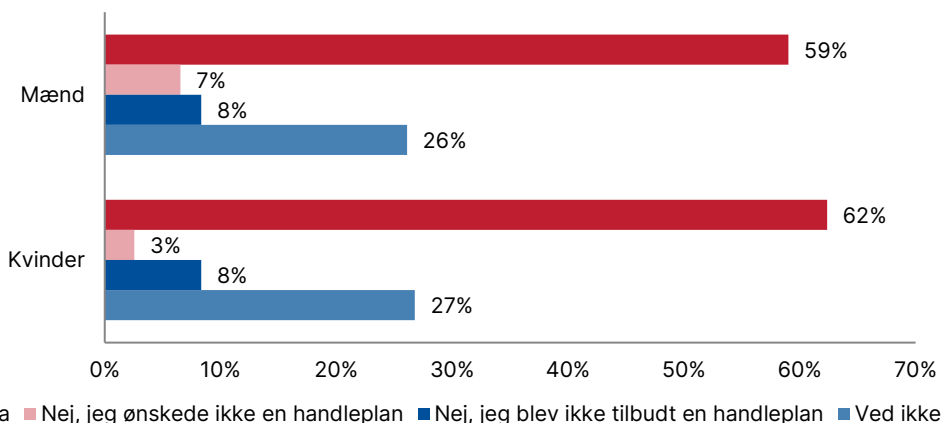
**Bilagsfigur 3.22** Har du en handleplan (§ 141 handleplan)? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

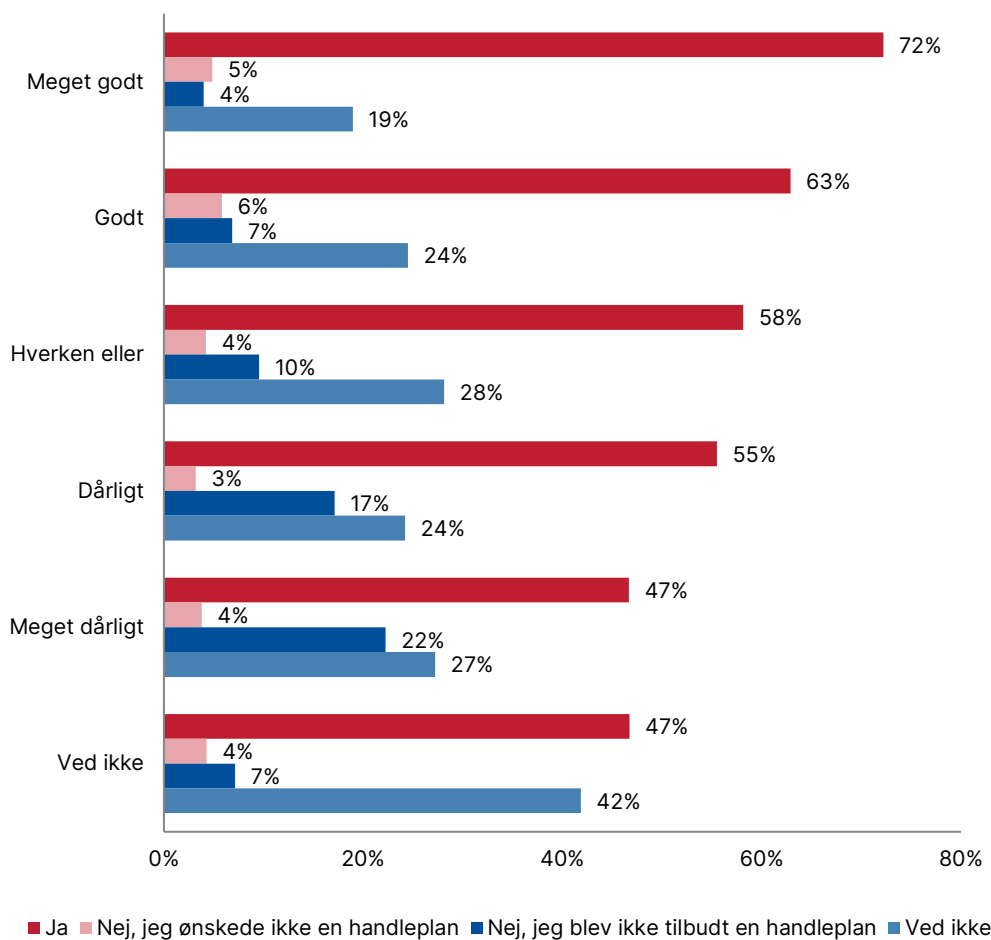
**Bilagsfigur 3.23** Har du en handleplan (§ 141 handleplan)? Særskilt for køn.



Anm.: Mænd n = 2.295, Kvinder n = 2.015

Kilde: Survey-oplysninger.

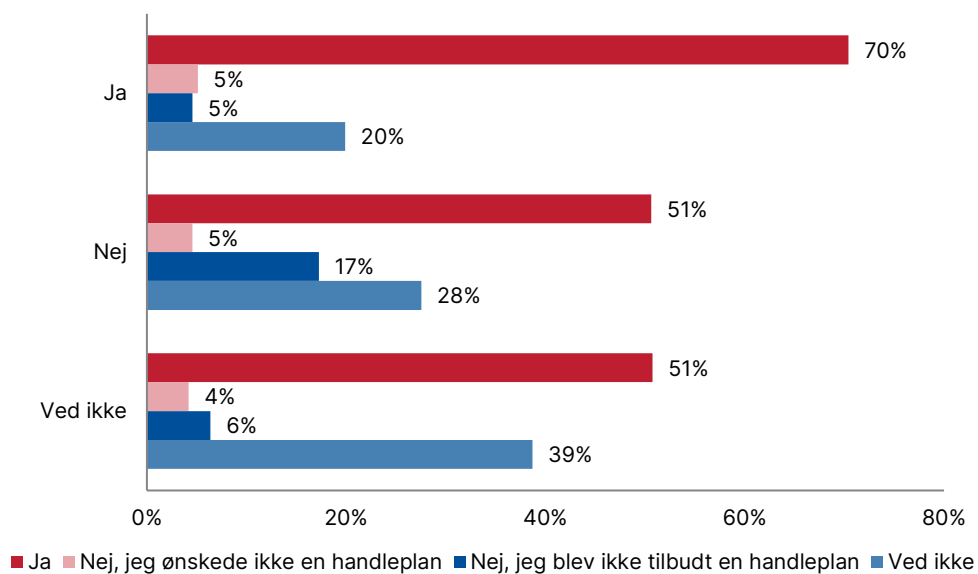
**Bilagsfigur 3.24** Har du en handleplan (§ 141 handleplan)? Særskilt for oplevelsen af samarbejdet med sagsbehandler på kommunen.



Anm.: Meget godt n = 1.074, Godt n = 1.215, Hverken eller n = 778, Dårligt n = 332, Meget dårligt n = 278, Ved ikke n = 633

Kilde: Survey-oplysninger.

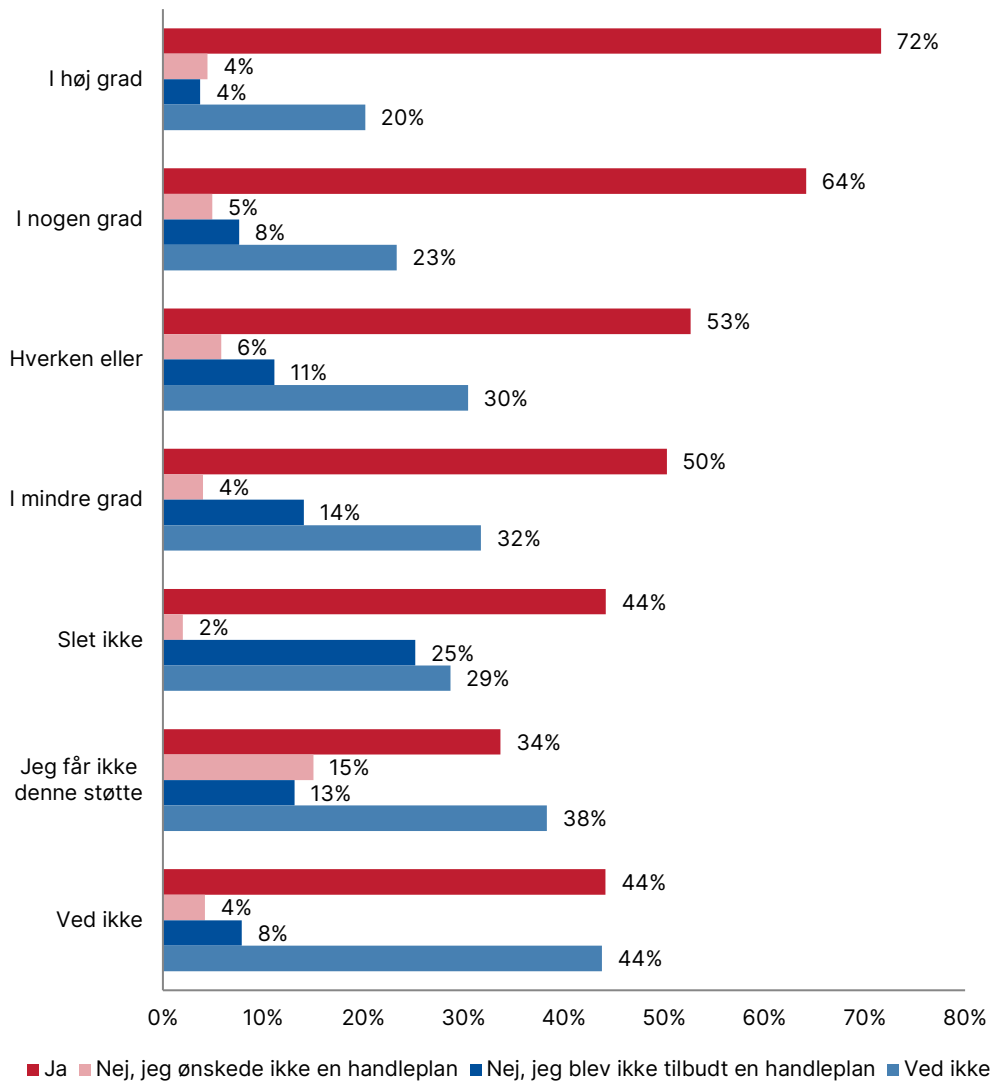
**Bilagsfigur 3.25** Har du en handleplan (§ 141 handleplan)? Særskilt for oplevelsen af om kommunen har undersøgt støttebehov ordentligt.



Anm.: Ja n = 2.102, Nej n = 1.155, Ved ikke n = 1.053

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.26** Har du en handleplan (§ 141 handleplan)? Særskilt for oplevelsen af at blive lyttet til i forhold til støttebehov.

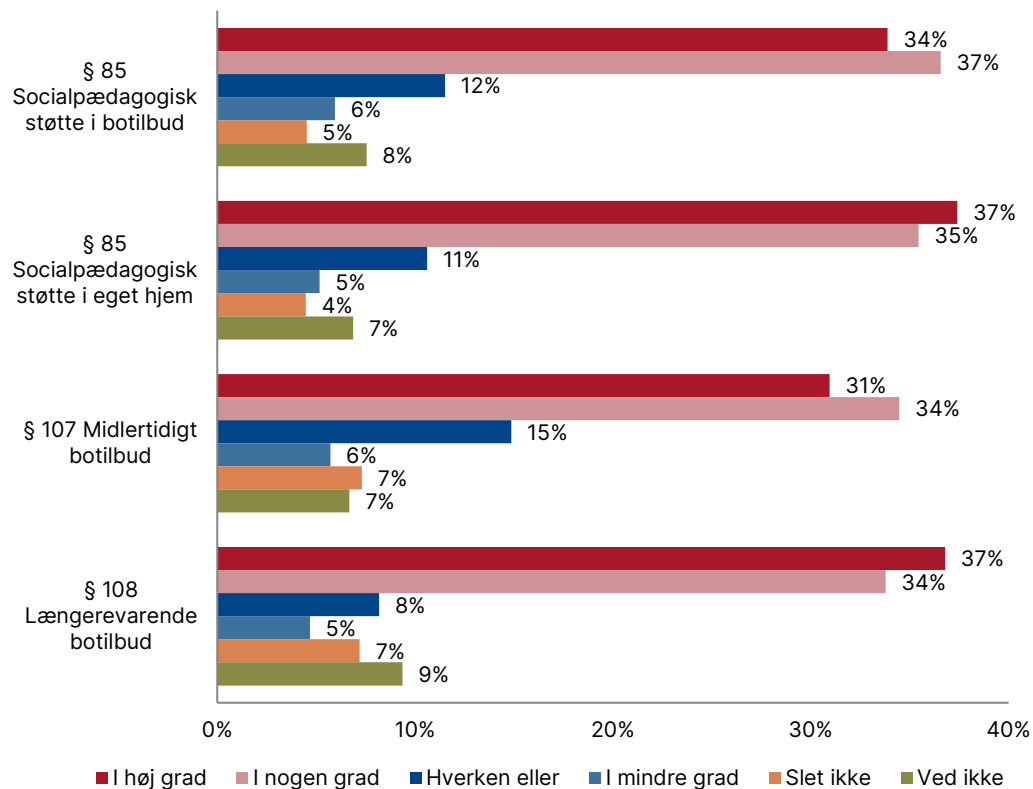


Anm.: I høj grad n = 1.522, I nogen grad n = 1.193, Hverken eller n = 368, I mindre grad n = 306, Slet ikke n = 326  
Jeg får ikke denne støtte n = 111, Ved ikke n = 484

Kilde: Survey-oplysninger.

## Tilfredshed med handleplaner

**Bilagsfigur 3.27** Oplever du, at handleplanen virke for dig? Særskilt for typen af støtte.

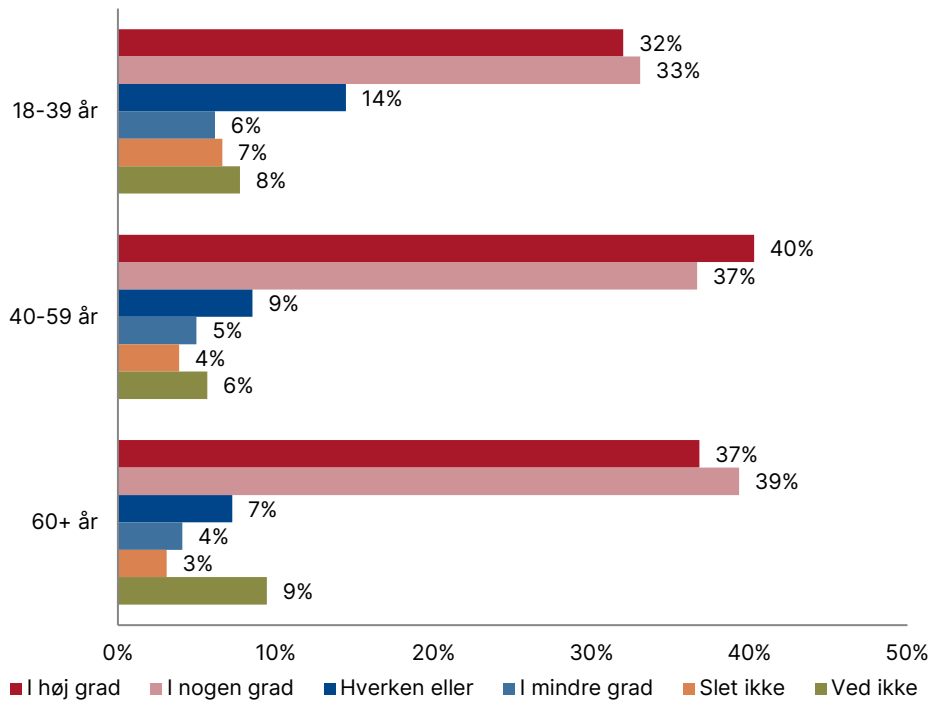


Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 868, § 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem n = 1.100, § 107 Midlertidigt botilbud n = 400, § 108 Længerevarende botilbud n = 308

Kilde: Survey-oplysninger.



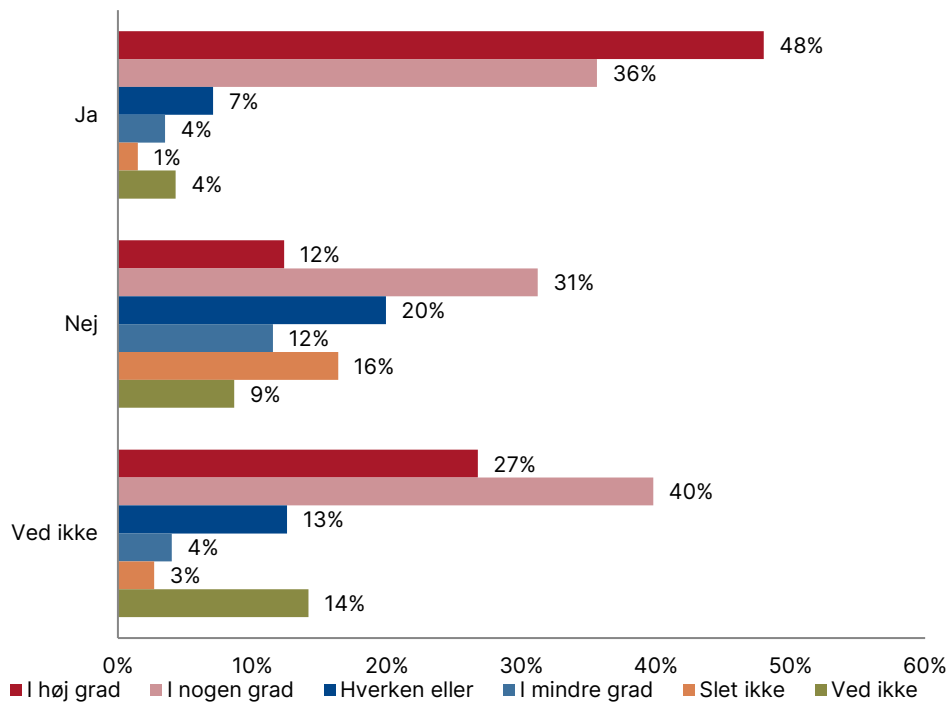
**Bilagsfigur 3.28** Oplever du, at handleplanen virke for dig? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 1.323, 40-59 år n = 980, 60+ år n = 373

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.29** Oplever du, at handleplanen virke for dig? Særskilt for oplevelsen af om kommunen har undersøgt støttebehov ordentligt.



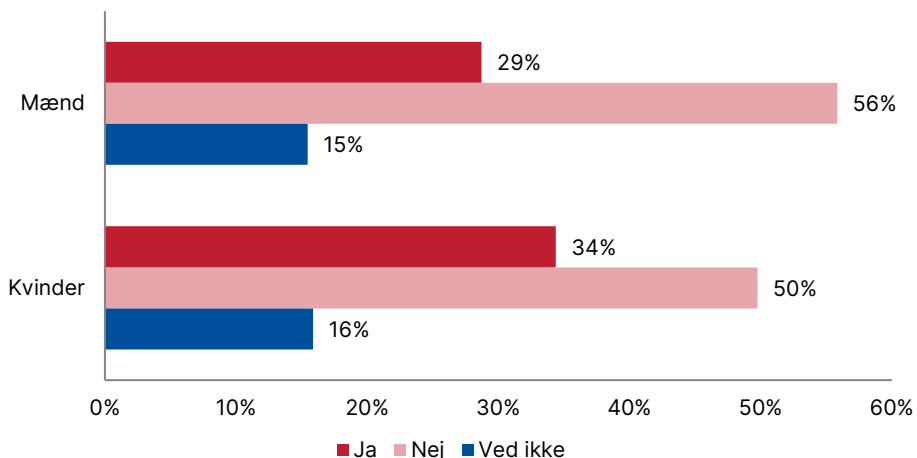
Anm.: Ja n = 1.516, Nej n = 602, Ved ikke n = 558

Kilde: Survey-oplysninger.

## Opfyldelse af støttebehov

Er støtten dækkende?

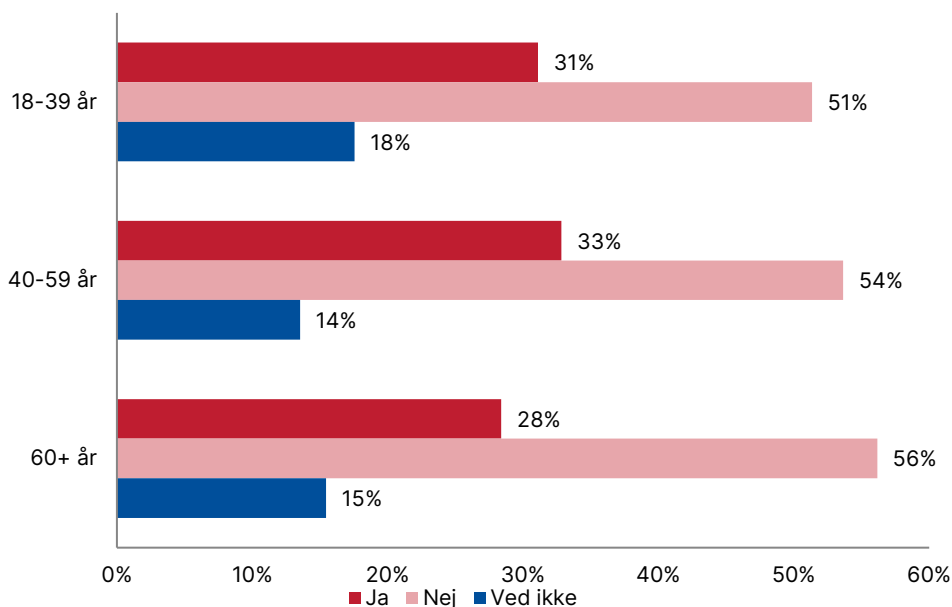
**Bilagsfigur 3.30** Mangler du støtte til noget fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskilt for køn.



Anm.: Mænd n = 2.295, Kvinder n = 2.015

Kilde: Survey-oplysninger.

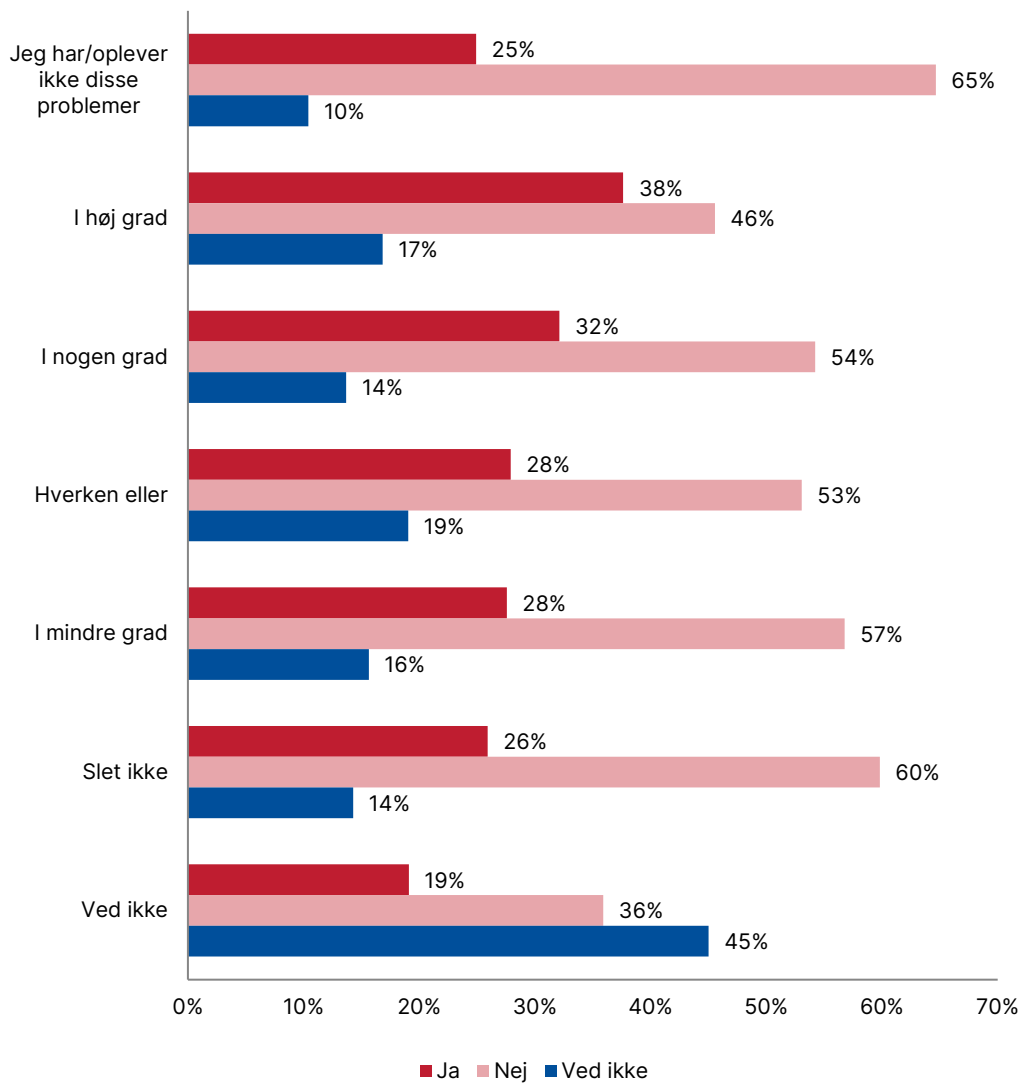
**Bilagsfigur 3.31** Mangler du støtte til noget fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.32** Mangler du støtte til noget fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskilt for oplevelsen af kognitive vanskeligheder.

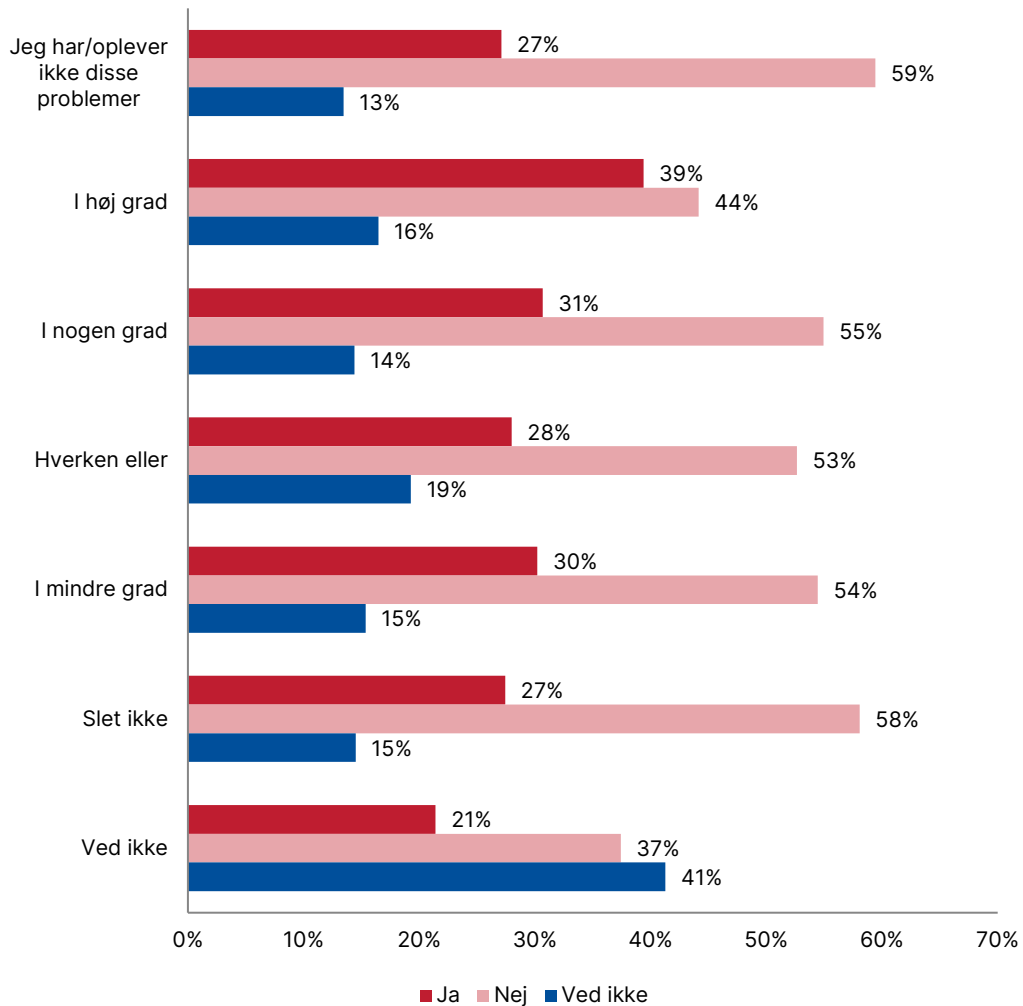


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 499

I høj grad n = 1.306, I nogen grad n = 1.377, Hverken eller n = 173, I mindre grad n = 561, Slet ikke n = 263, Ved ikke n = 131

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.33** Mangler du støtte til noget fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særsklit for oplevelsen af fysiske vanskeligheder.

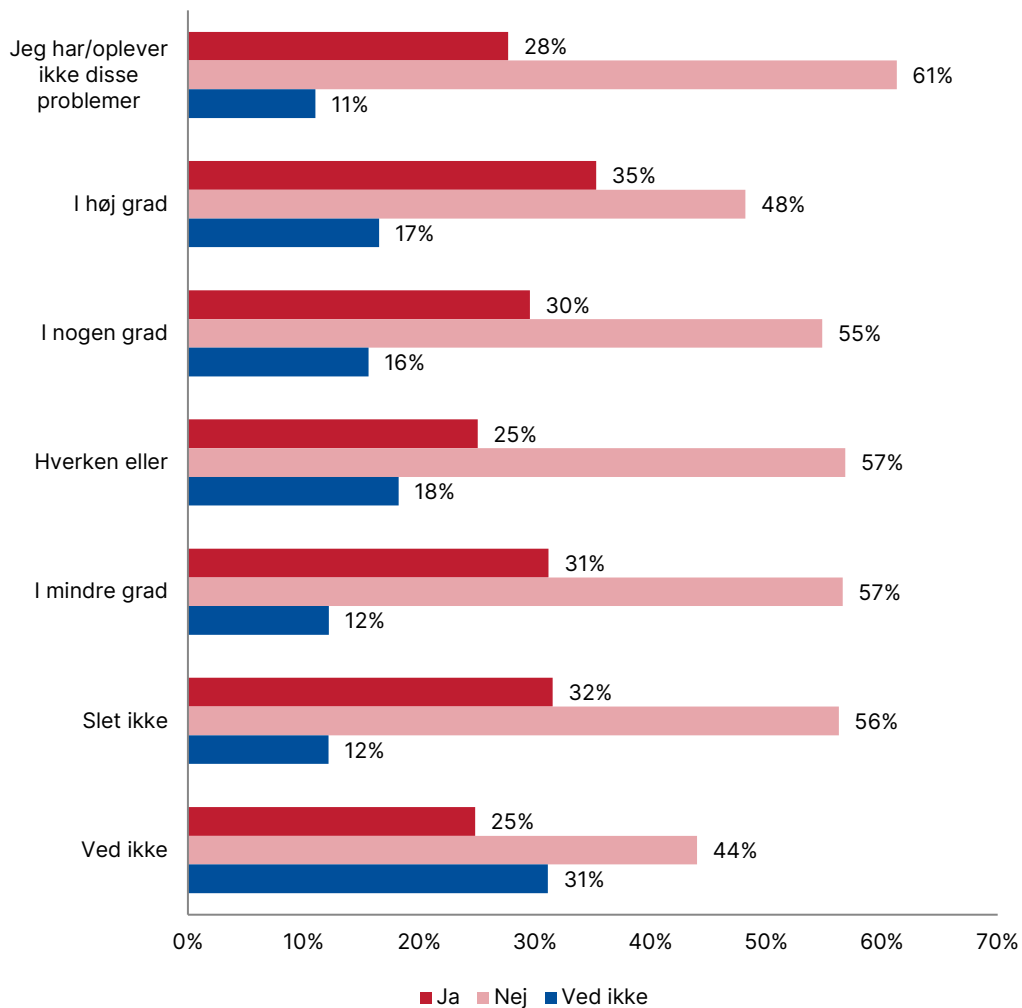


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 1.011

I høj grad n = 979, I nogen grad n = 1.244, Hverken eller n = 116, I mindre grad n = 584, Slet ikke n = 260, Ved ikke n = 116

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.34** Mangler du støtte til noget fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskit for oplevelsen af psykiske vanskeligheder.

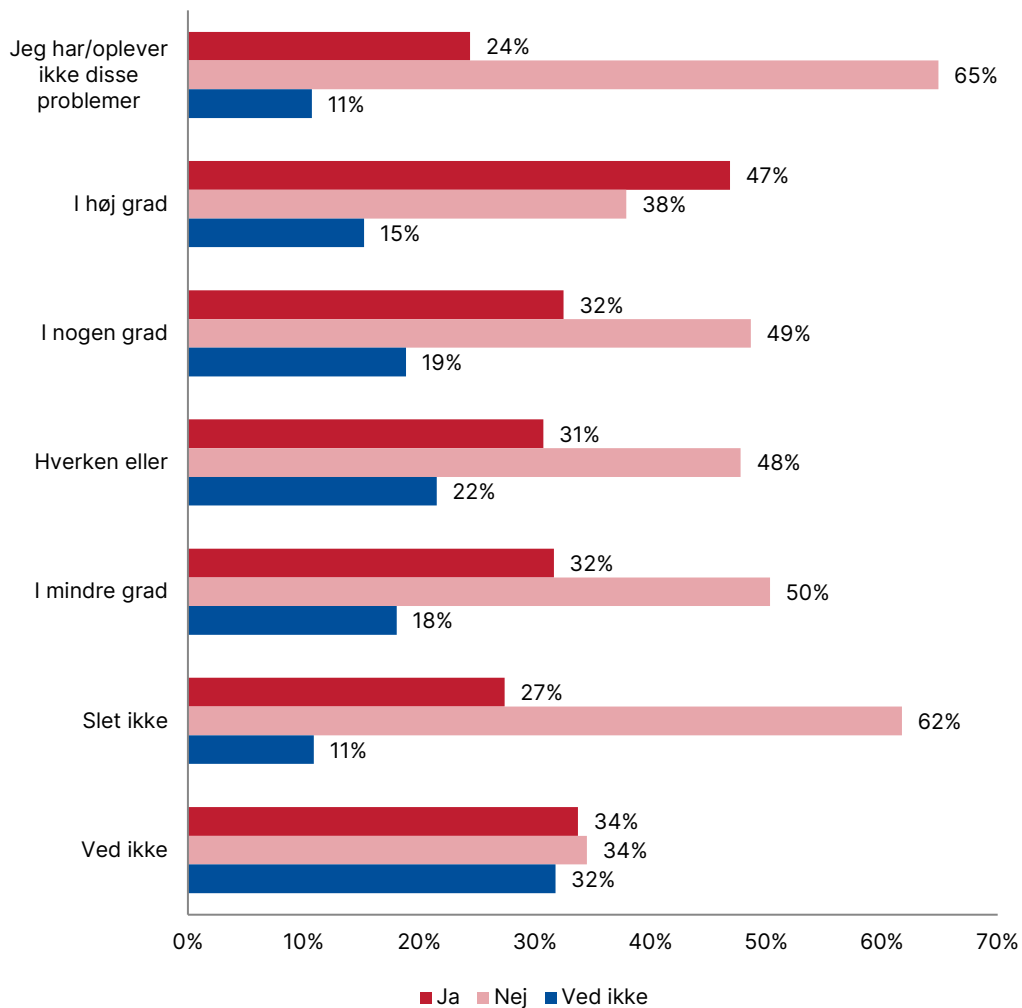


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 557

I høj grad n = 1.462, I nogen grad n = 1.280, Hverken eller n = 130, I mindre grad n = 421, Slet ikke n = 259, Ved ikke n = 201

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.35** Mangler du støtte til noget fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskit for oplevelsen af sociale vanskeligheder.

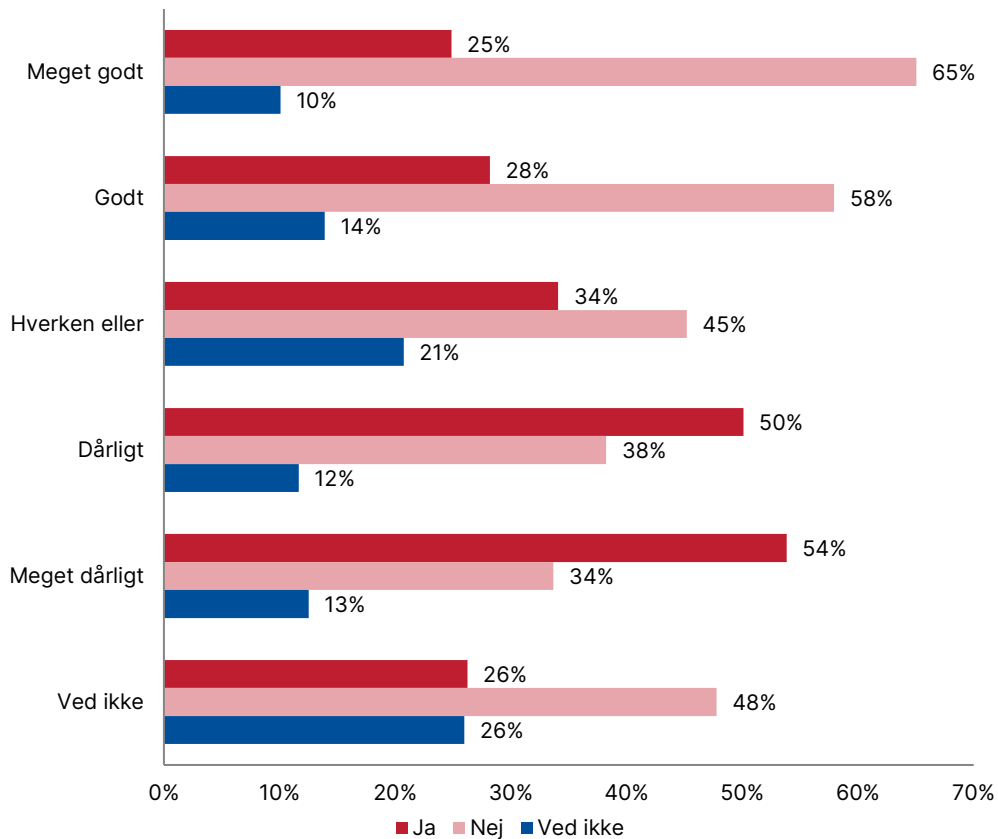


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 1.243

I høj grad n = 519, I nogen grad n = 1.033, Hverken eller n = 226, I mindre grad n = 524, Slet ikke n = 556, Ved ikke n = 209

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.36** Mangler du støtte til noget fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskit for tilfredshed med støtte.

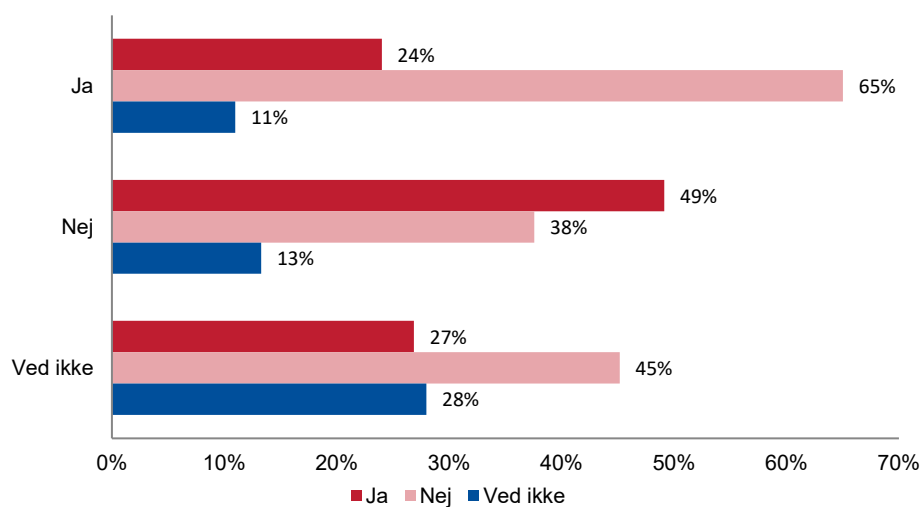


Anm.: Meget godt n = 1.074

Godt n = 1.215, Hverken eller n = 778, Dårligt n = 332, Meget dårligt n = 278, Ved ikke n = 633

Kilde: Survey-oplysninger.

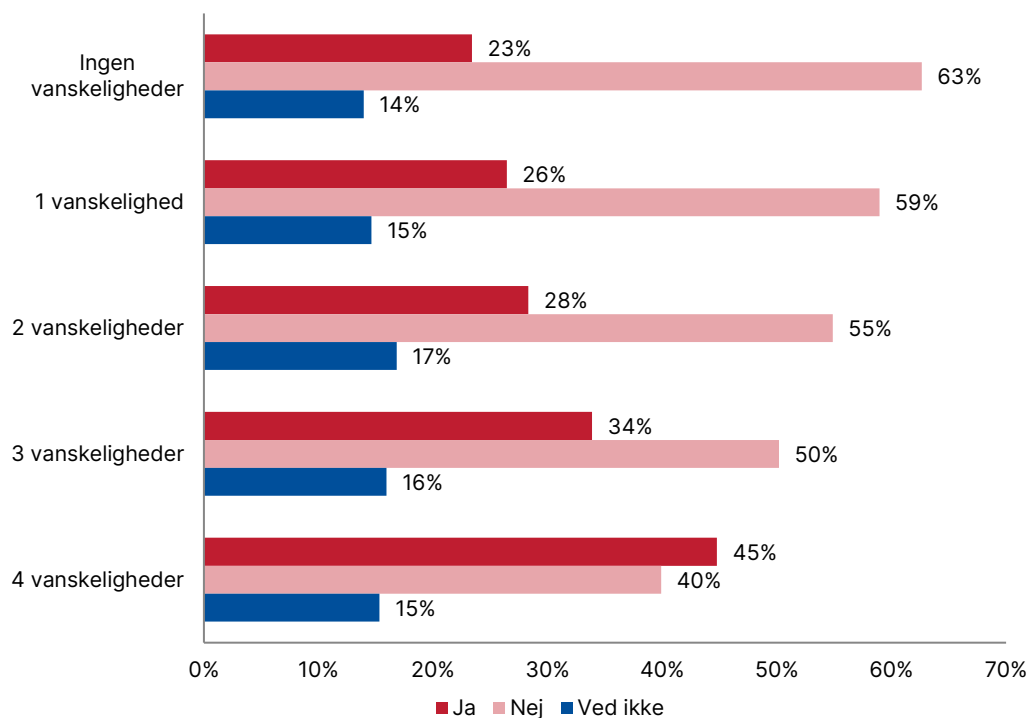
**Bilagsfigur 3.37** Mangler du støtte til noget fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskit for oplevelsen af om kommunen har undersøgt støttebehov ordentligt.



Anm.: Ja n = 2.102, Nej n = 1.155, Ved ikke n = 1.053

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.38** Mangler du støtte til noget fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særsilt for antallet af oplevede vanskeligheder.



Anm.: Ingen vanskeligheder n = 398

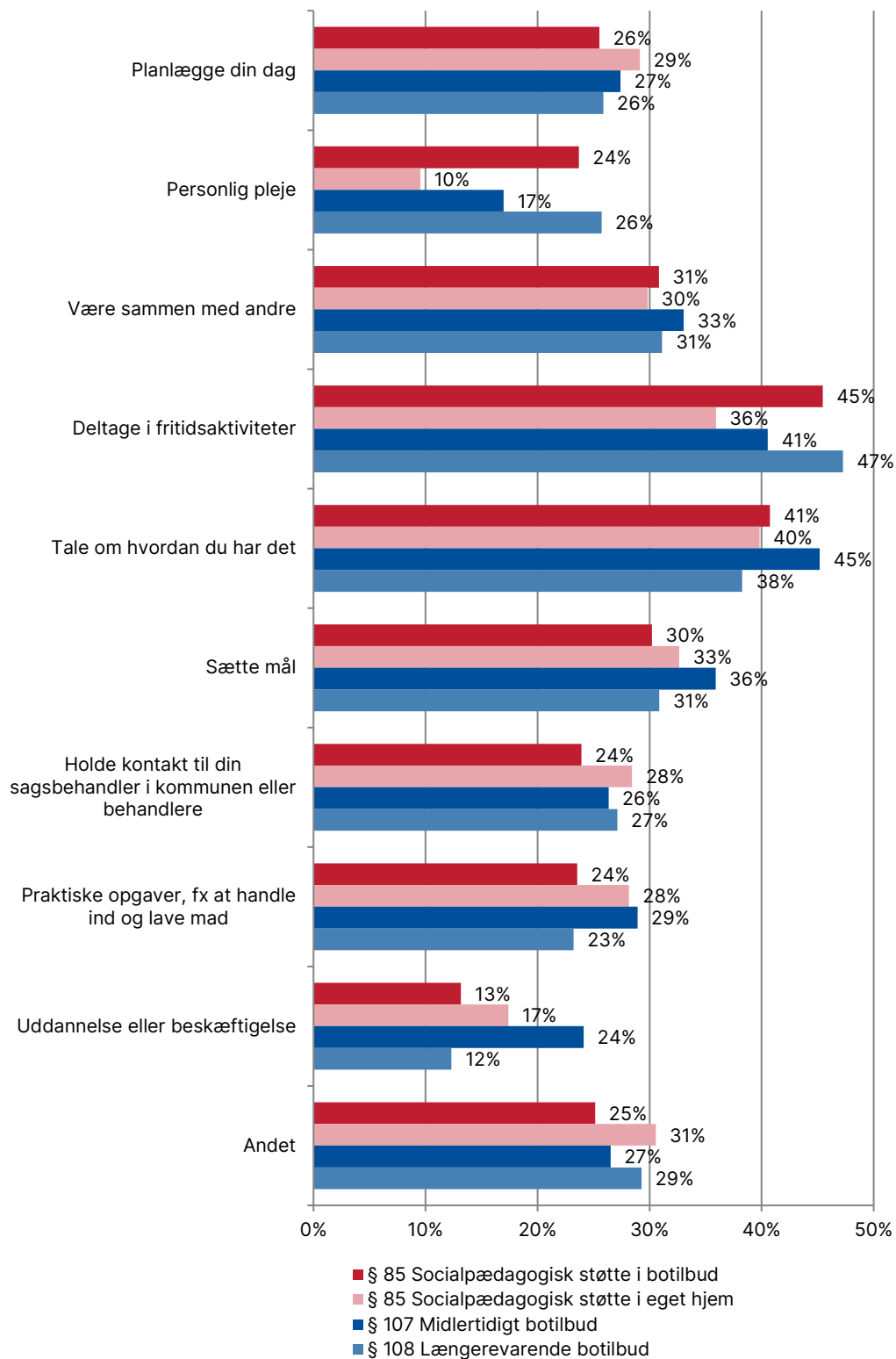
1 vanskelighed n = 909, 2 vanskeligheder n = 1.297, 3 vanskeligheder n = 1.127, 4 vanskeligheder n = 579

Kilde: Survey-oplysninger.



## Hvad mangler der støtte til?

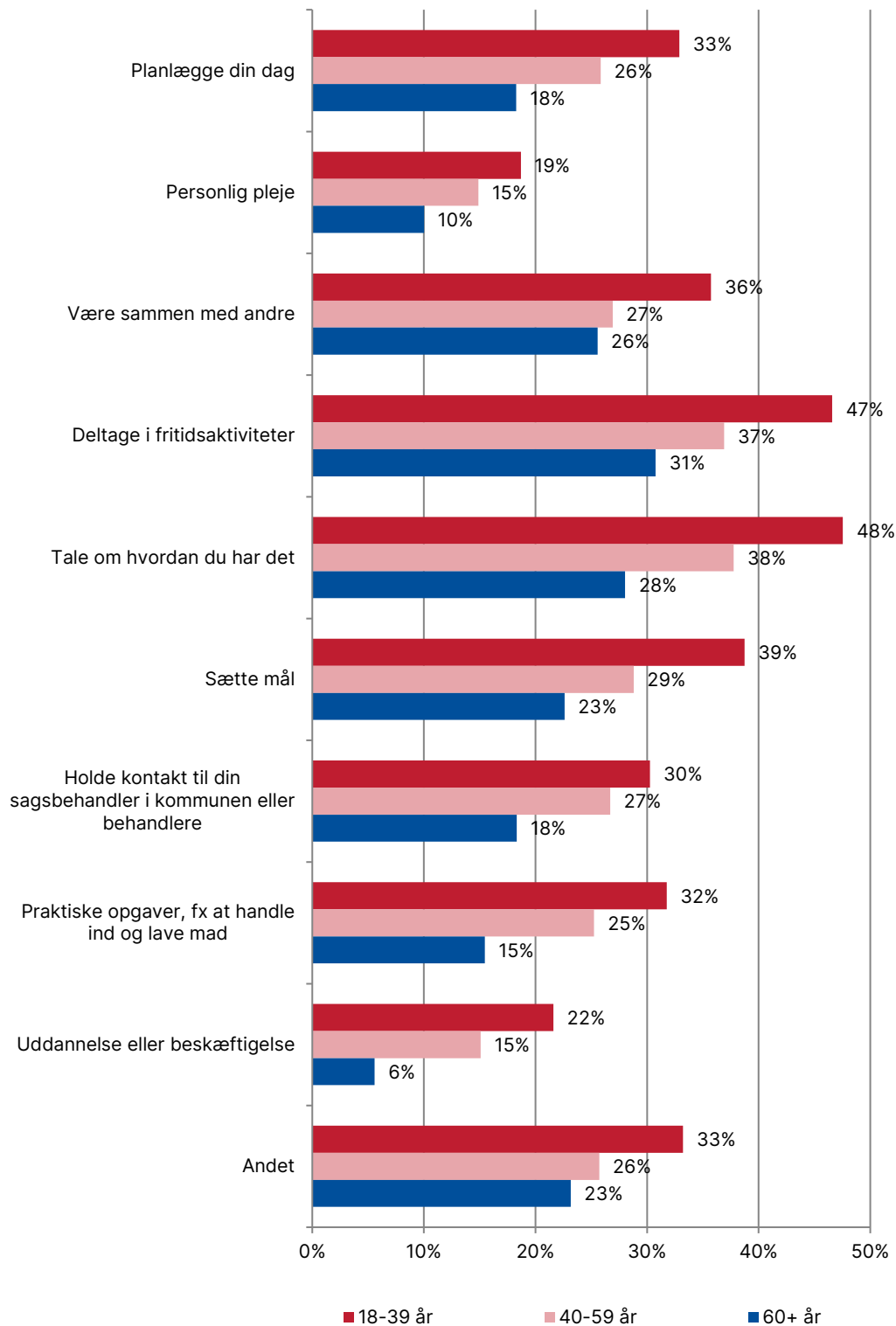
**Bilagsfigur 3.39** Mangler du støtte til en eller flere af disse ting? Særskit for typen af støtte.



Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 540, § 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem n = 524, § 107 Midlertidigt botilbud n = 219, § 108 Længerevarende botilbud n = 191

Kilde: Survey-oplysninger.

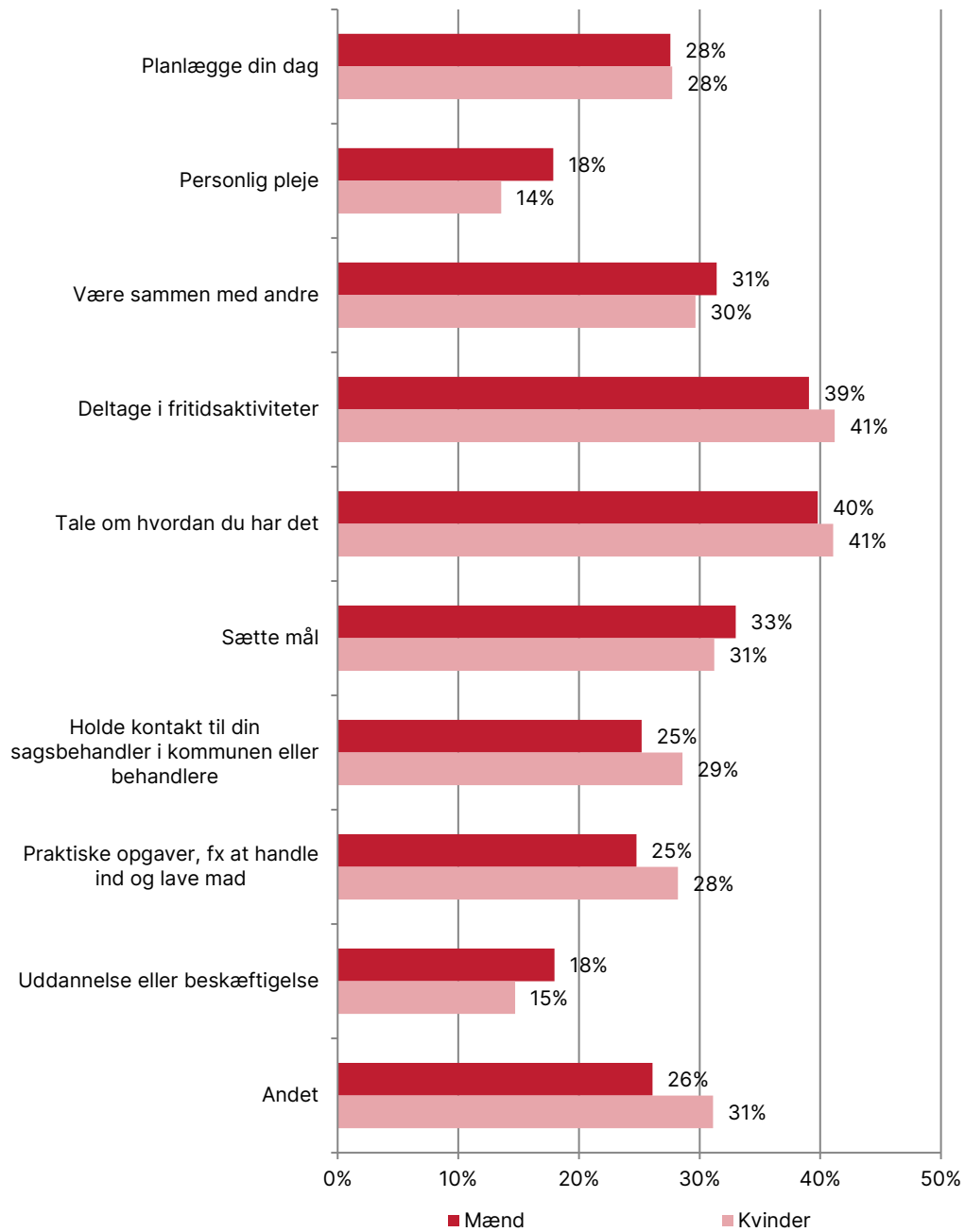
**Bilagsfigur 3.40** Mangler du støtte til en eller flere af disse ting? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 735, 40-59 år n = 543, 60+ år n = 196

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.41** Mangler du støtte til en eller flere af disse ting? Særskilt for køn.



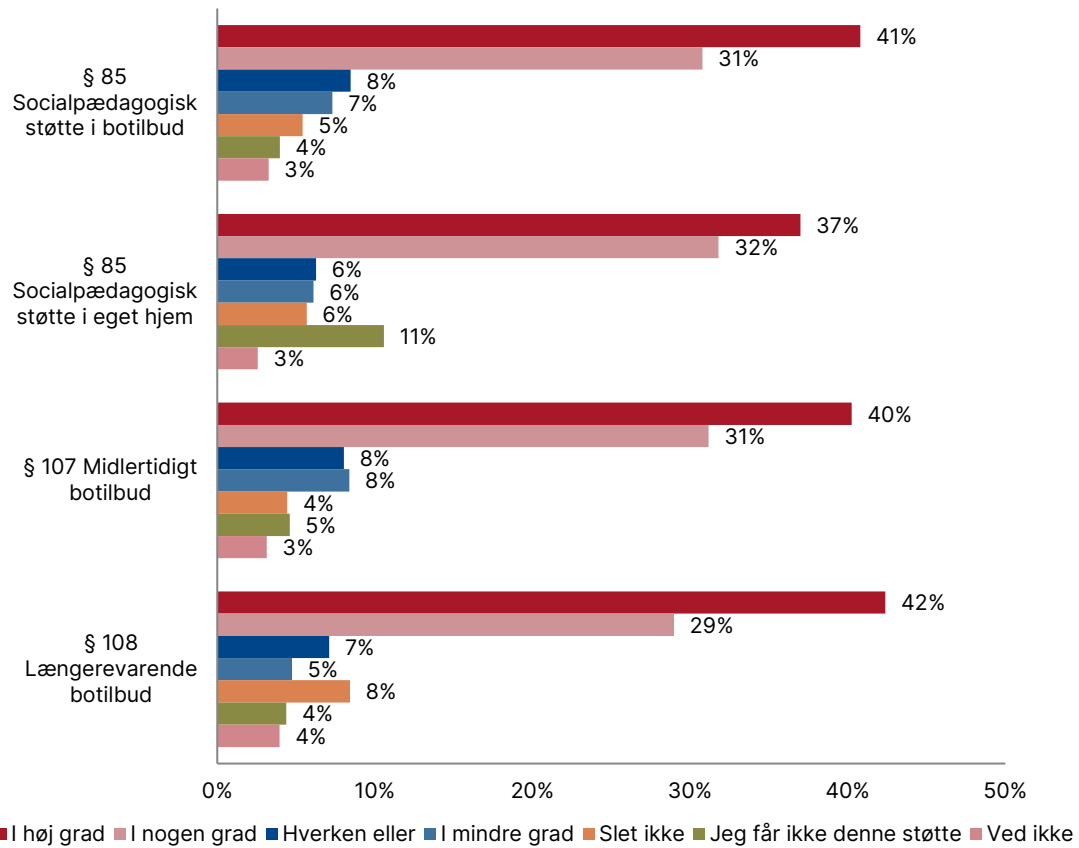
Anm.: Mænd n = 732, Kvinder n = 742

Kilde: Survey-oplysninger.

## Udbytte af støtten

Oplevelsen af at kunne klare ting i hverdagen

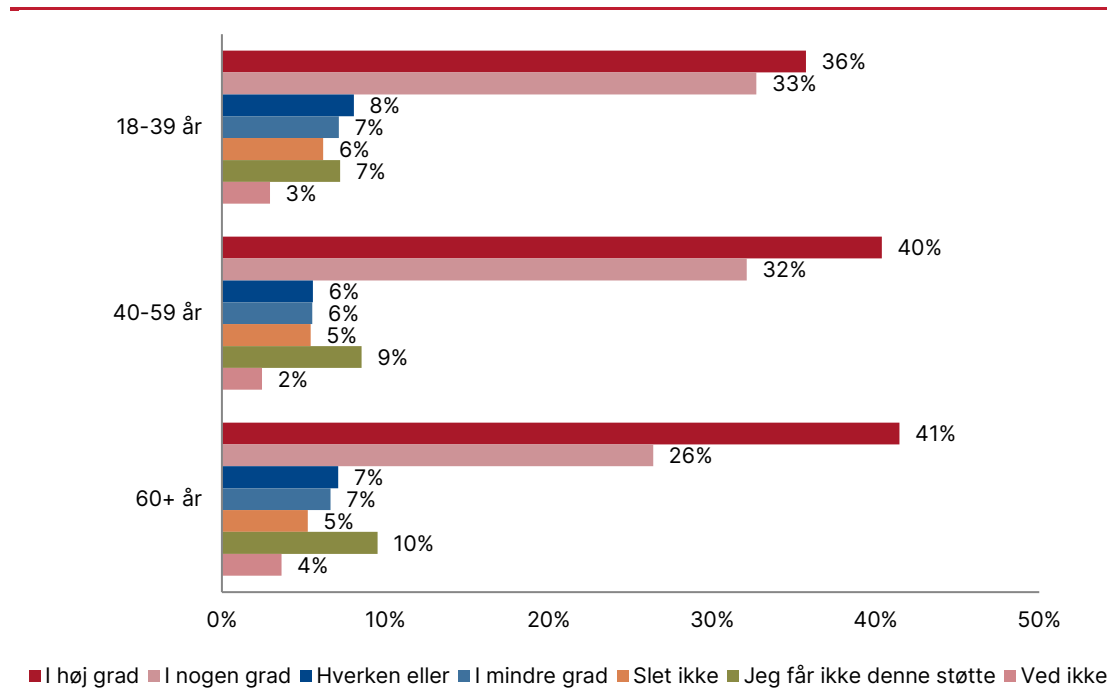
**Bilagsfigur 3.42** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til selv at klare flere ting i hverdagen? Særskilt for typen af støtte.



Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 1.296, § 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem n = 1.930, § 107 Midlertidigt botilbud n = 621, § 108 Længerevarende botilbud n = 463

Kilde: Survey-oplysninger.

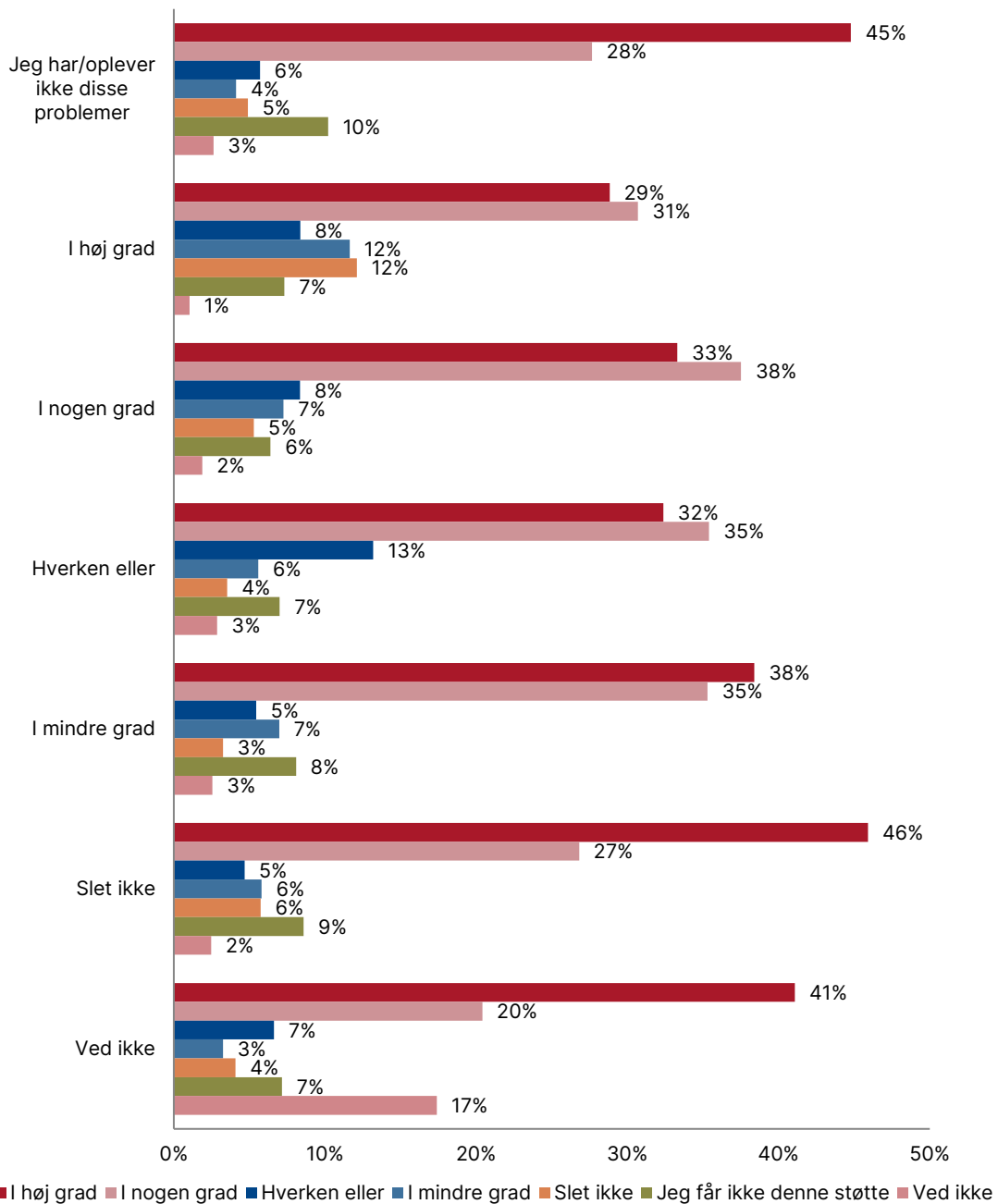
**Bilagsfigur 3.43** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til selv at klare flere ting i hverdagen? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

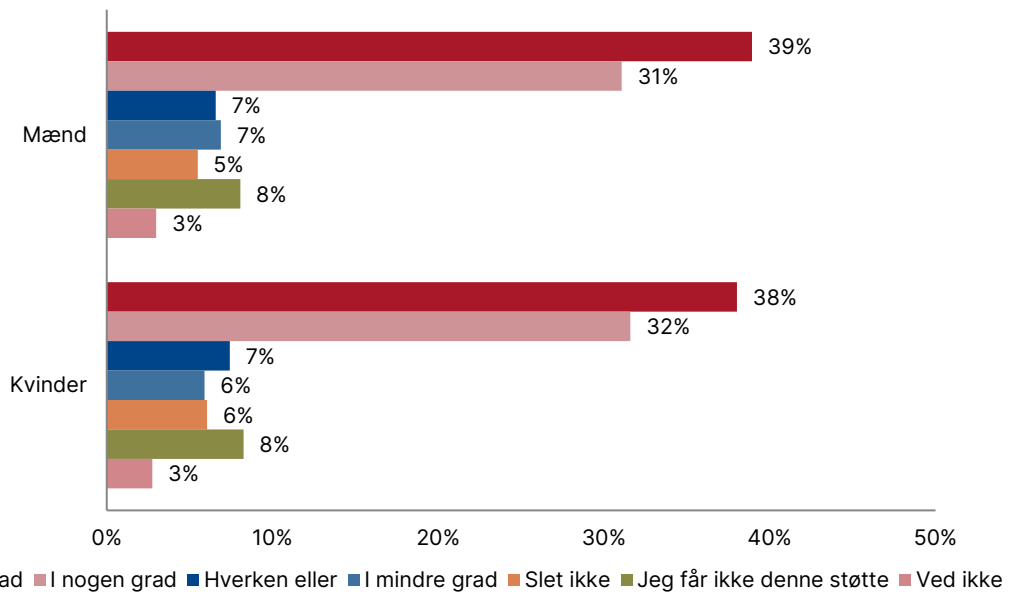
**Bilagsfigur 3.44** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til selv at klare flere ting i hverdagen? Særskit for oplevelsen af sociale vanskeligheder.



Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 1.243, I høj grad n = 519, I nogen grad n = 1.033, Hverken eller n = 226, I mindre grad n = 524, Slet ikke n = 556, Ved ikke n = 209

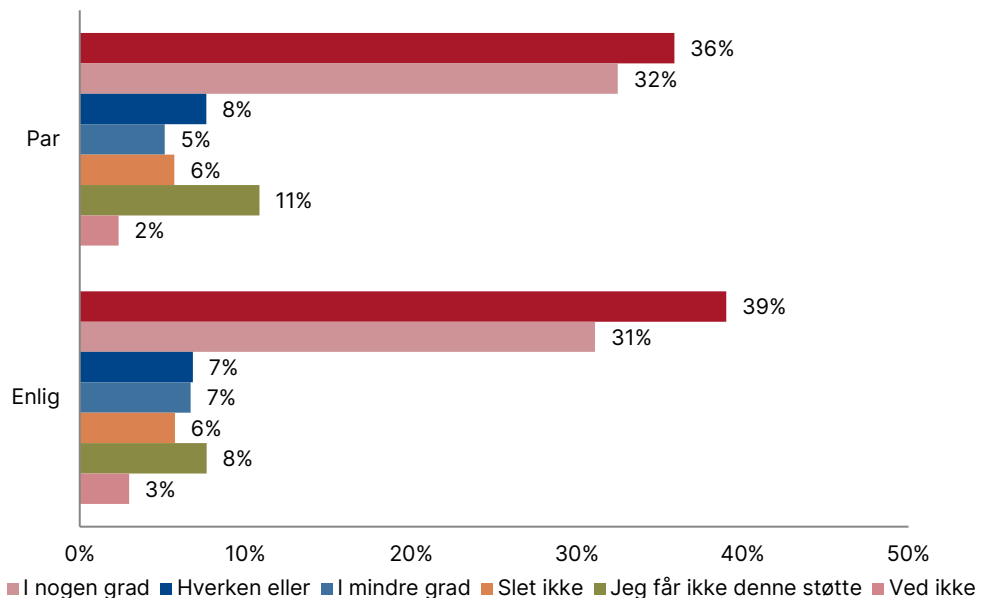
Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.45** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til selv at klare flere ting i hverdagen? Særskilt for køn.



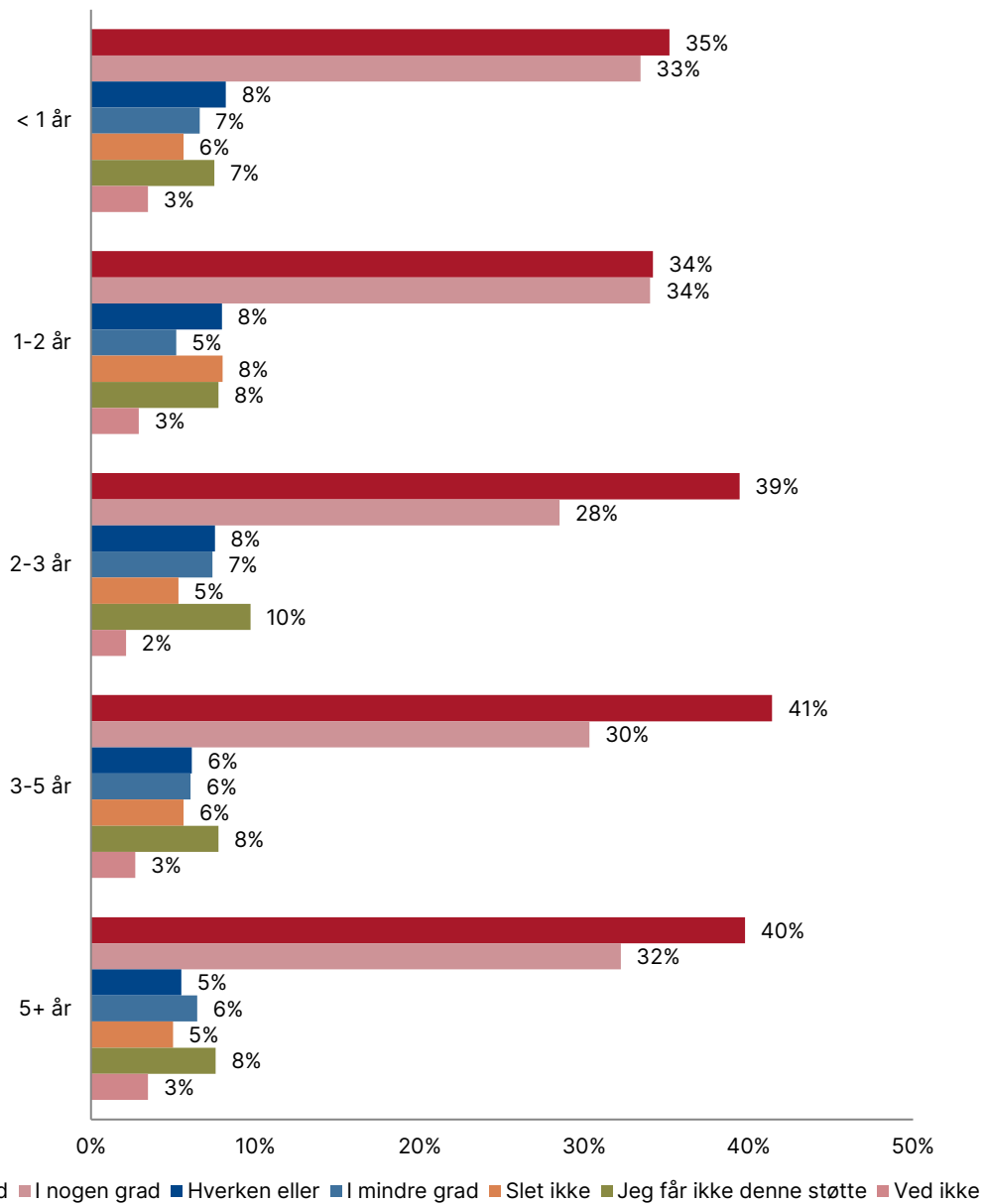
Anm.: Mænd n = 2.295, Kvinder n = 2.015  
 Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.46** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til selv at klare flere ting i hverdagen? Særskilt for familietype.



Anm.: Par n = 563, Enlig n = 3.747  
 Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.47** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til selv at klare flere ting i hverdagen? Særskit for tid man har modtaget støtte.



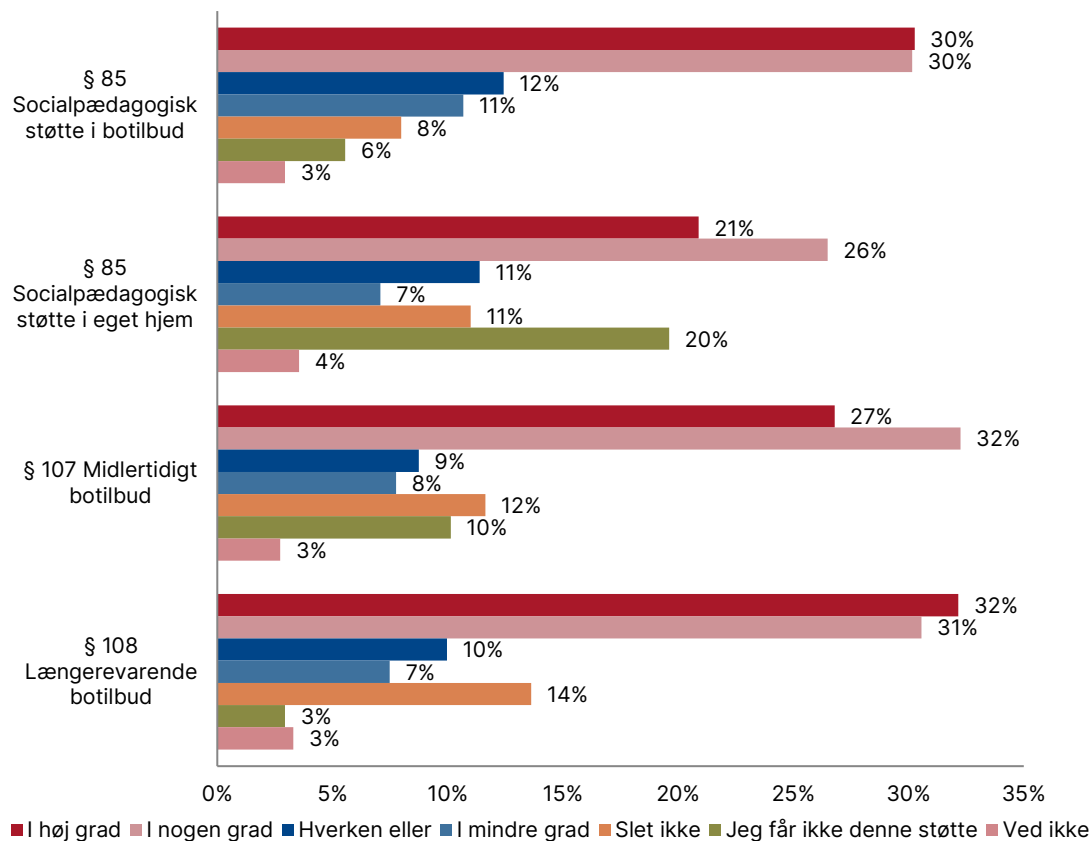
Anm.: < 1 år n = 691, 1-2 år n = 597, 2-3 år n = 1.089, 3-5 år n = 1.007, 5+ år n = 926

Kilde: Survey-oplysninger.



## Oplevelsen af at kunne have et socialt liv

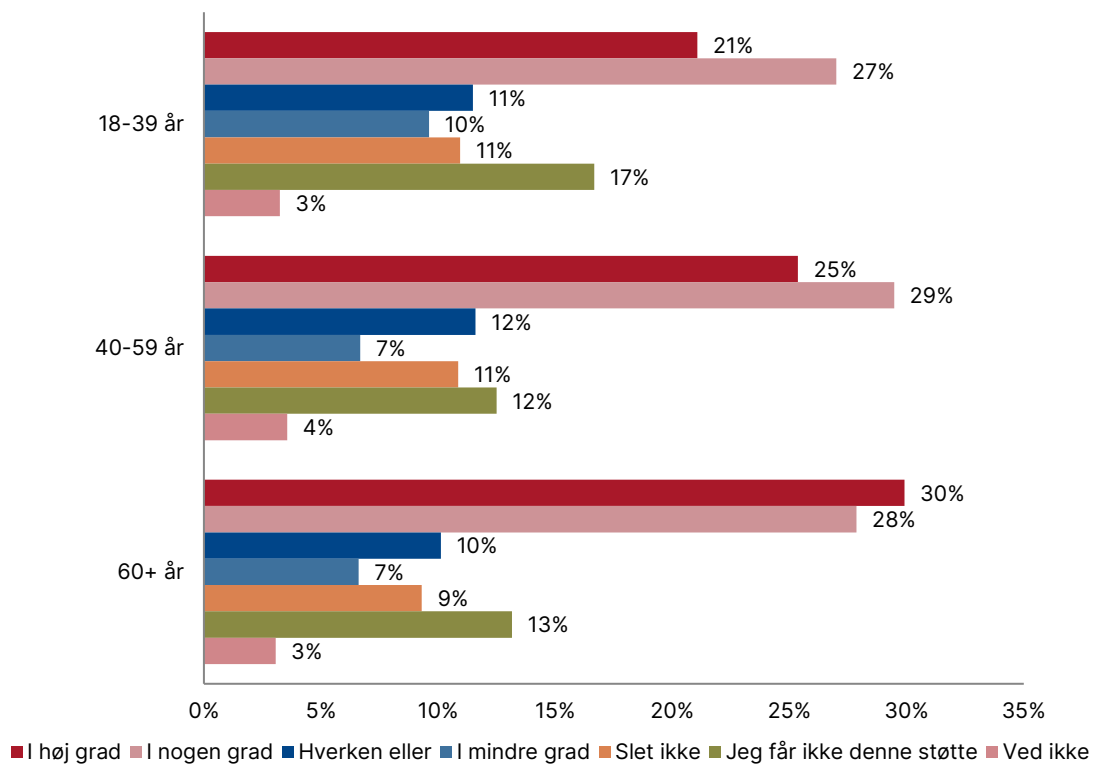
**Bilagsfigur 3.48** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til at have et socialt liv? Særskilt for typen af støtte.



Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 1.296, § 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem n = 1.930, § 107 Midlertidigt botilbud n = 621, § 108 Længerevarende botilbud n = 463

Kilde: Survey-oplysninger.

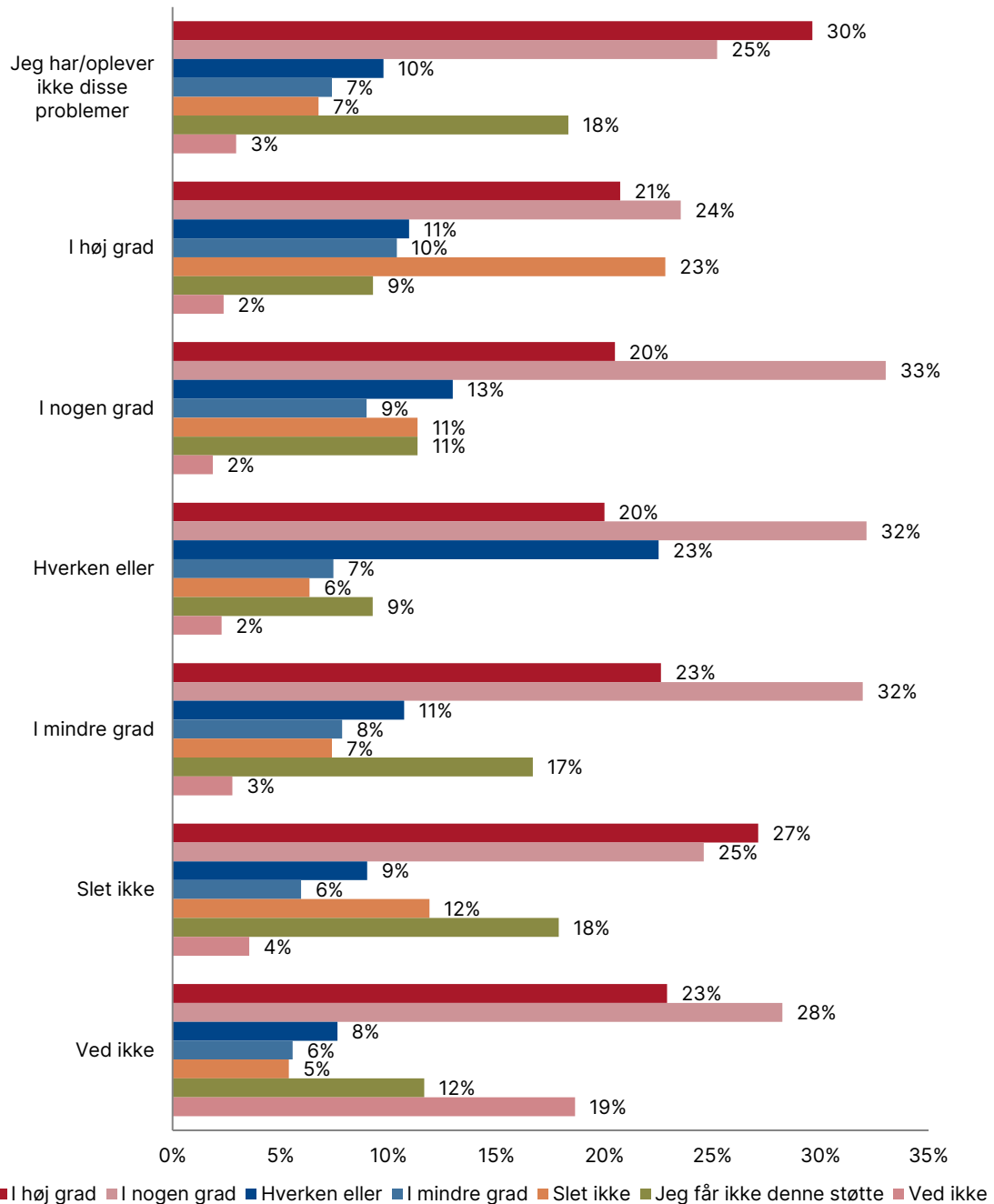
**Bilagsfigur 3.49** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til at have et socialt liv? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.50** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til at have et socialt liv? Særskilt for oplevelsen af sociale vanskeligheder.

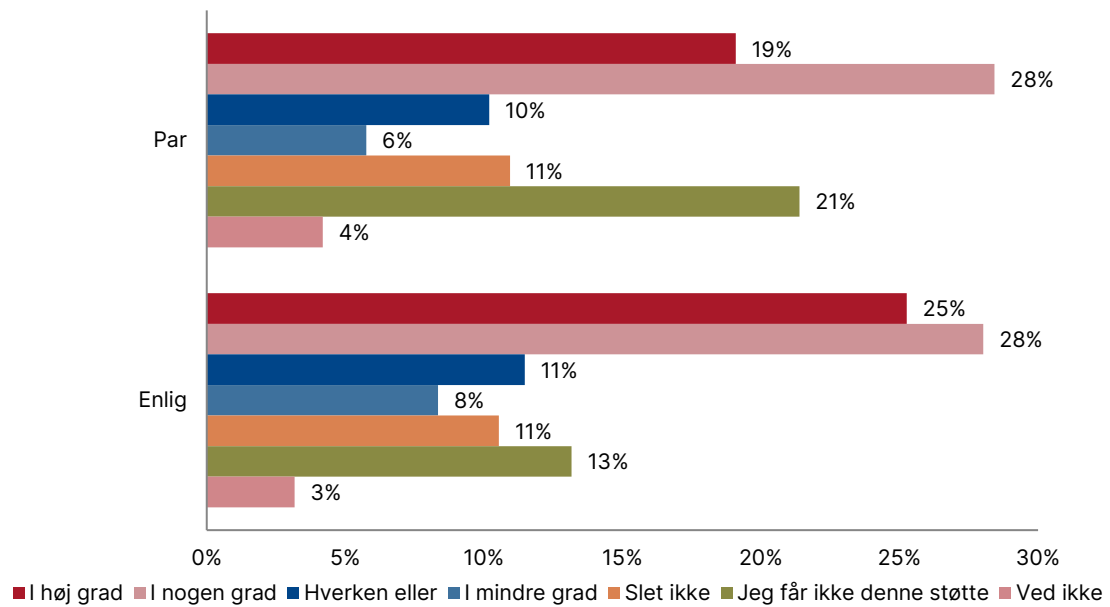


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 1.243

I høj grad n = 519, I nogen grad n = 1.033, Hverken eller n = 226, I mindre grad n = 524, Slet ikke n = 556, Ved ikke n = 209

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.51** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til at have et socialt liv? Særskilt for familietype.

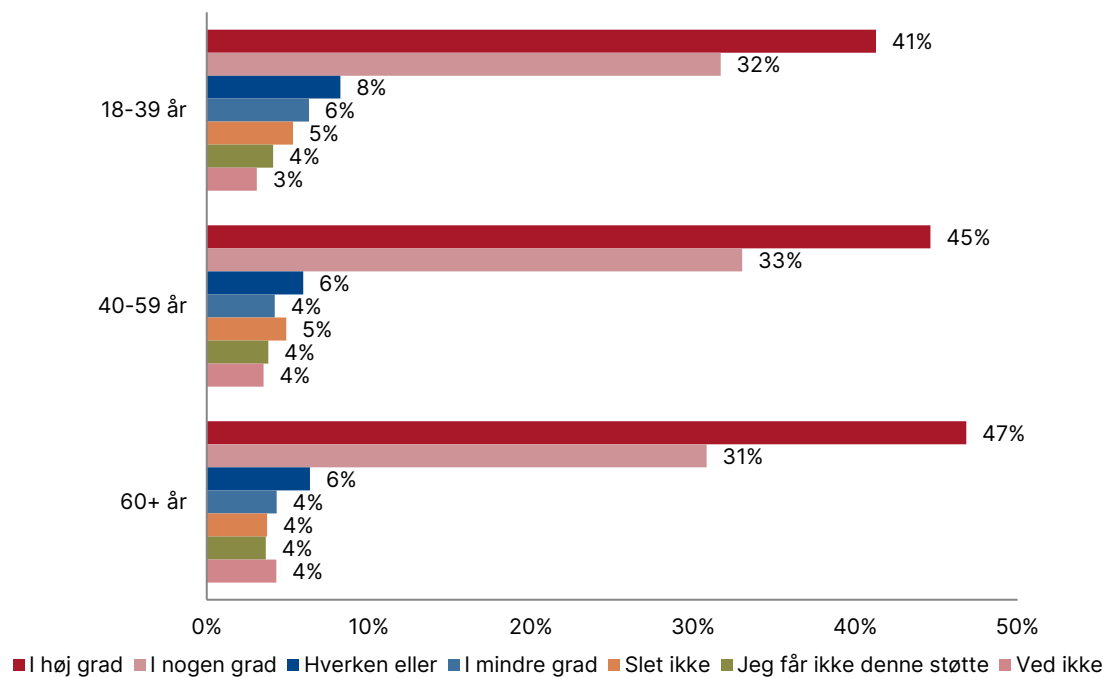


Anm.: Par n = 563, Enlig n = 3.747

Kilde: Survey-oplysninger.

### Oplevelsen af trivsel

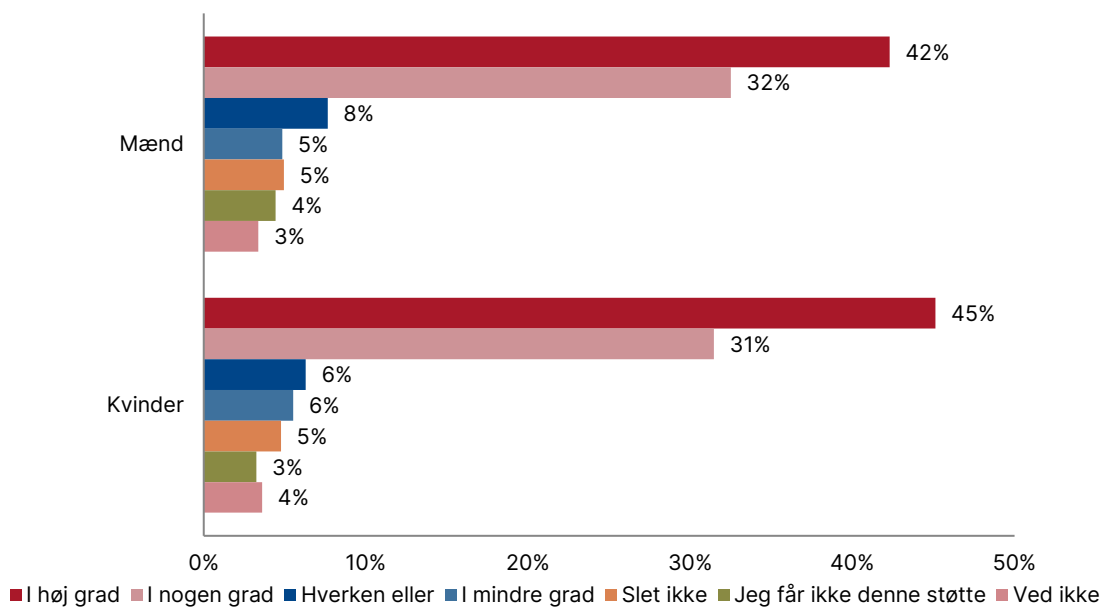
**Bilagsfigur 3.52** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud dig til at trives? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

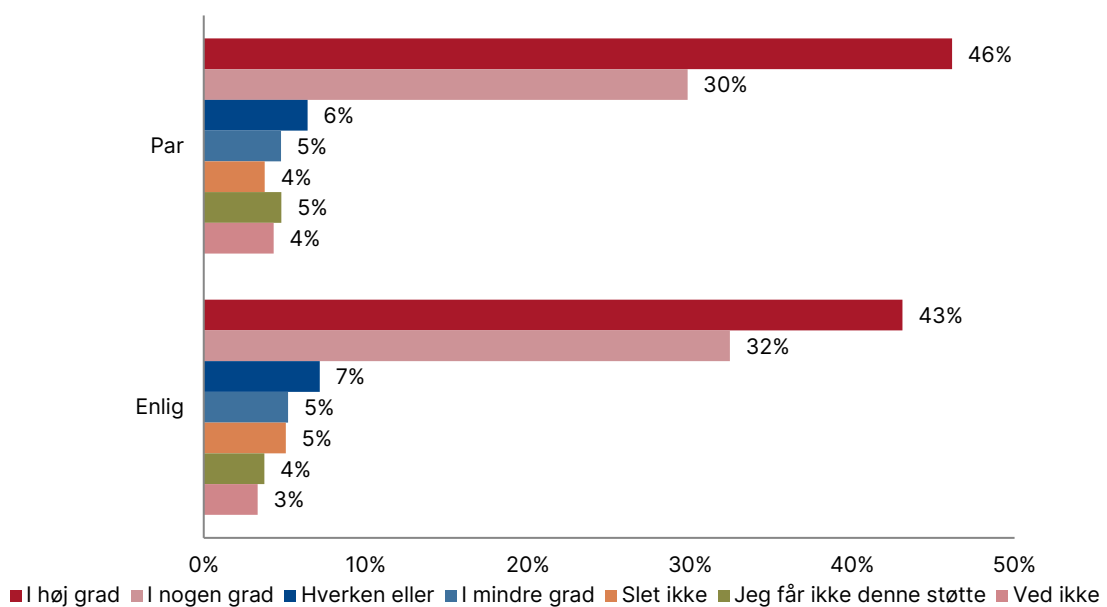
**Bilagsfigur 3.53** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personaet på dit botilbud dig til at trives? Særskilt for køn.



Anm.: Mænd n = 2.295, Kvinder n = 2.015

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.54** Hjælper støtten fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personaet på dit botilbud dig til at trives? Særskilt for familietype.



Anm.: Par n = 563, Enlig n = 3.747

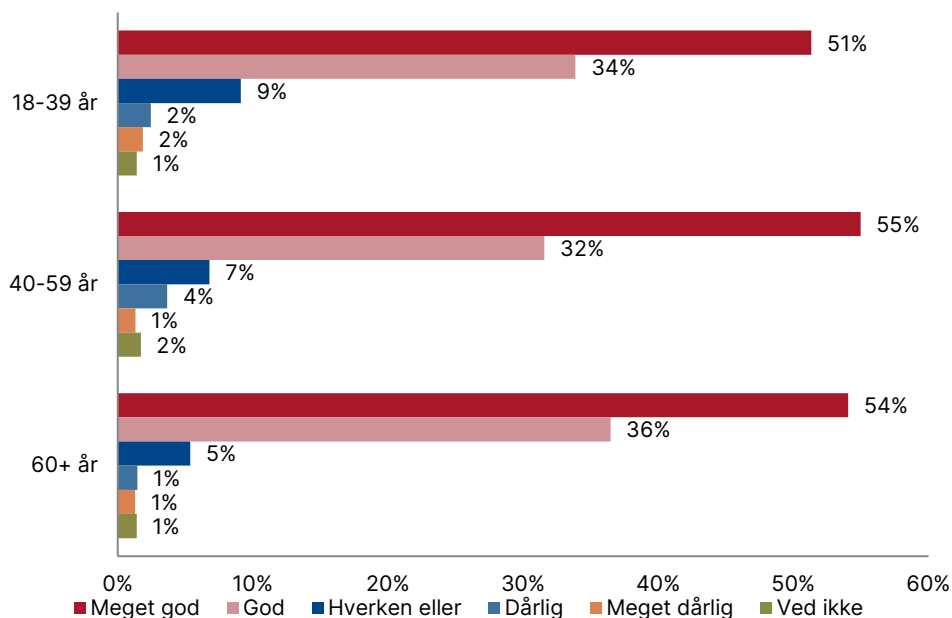
Kilde: Survey-oplysninger.



## Kontakten til fagprofessionelle

Oplevelsen af kontakt til bostøtte/hjemmevejleder/personale botilbud

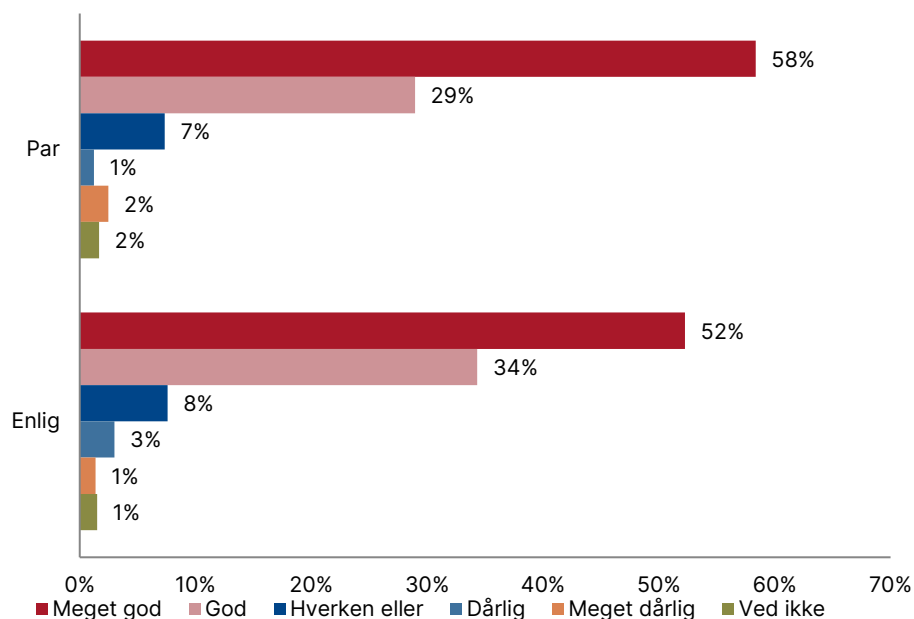
**Bilagsfigur 3.56** Hvordan oplever du kontakten til din bostøtte/hjemmevejleder/personer botilbud? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

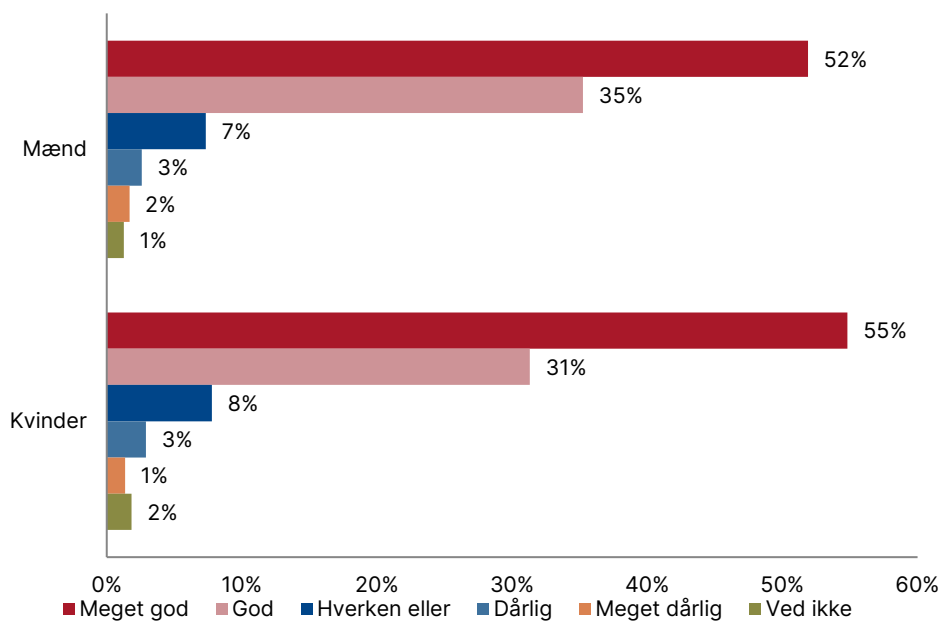
**Bilagsfigur 3.57** Hvordan oplever du kontakten til din bostøtte/hjemmevejleder/personer botilbud? Særskilt for familietype.



Anm.: Par n = 563, Enlig n = 3.747

Kilde: Survey-oplysninger.

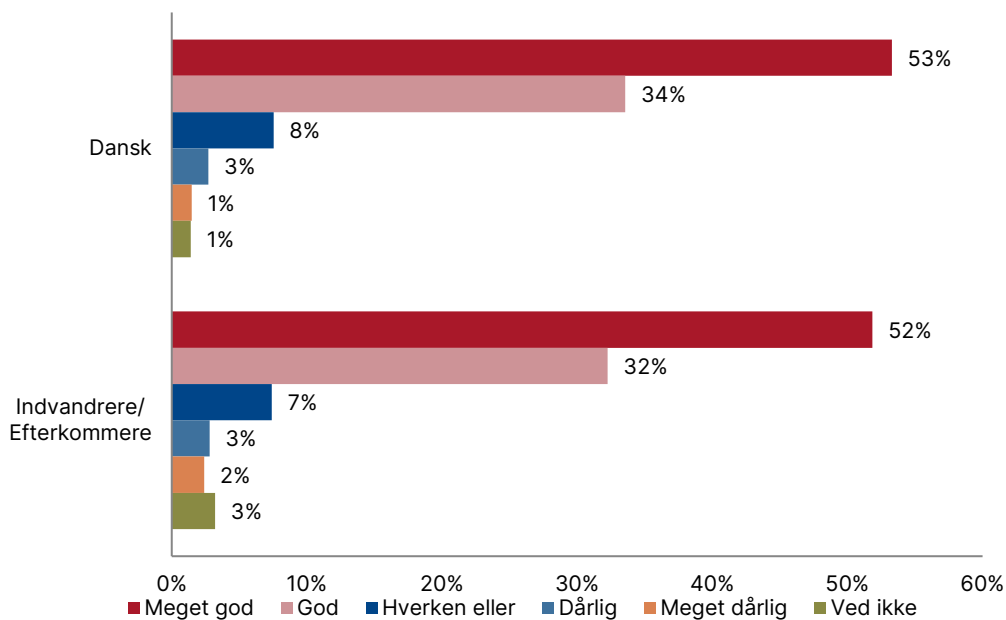
**Bilagsfigur 3.58** Hvordan oplever du kontakten til din bostøtte/hjemmevejleder/personer botilbud? Særskilt for køn.



Anm.: Mænd n = 2.295, Kvinder n = 2.015

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.59** Hvordan oplever du kontakten til din bostøtte/hjemmevejleder/personer botilbud? Særskilt for etnisk herkomst.

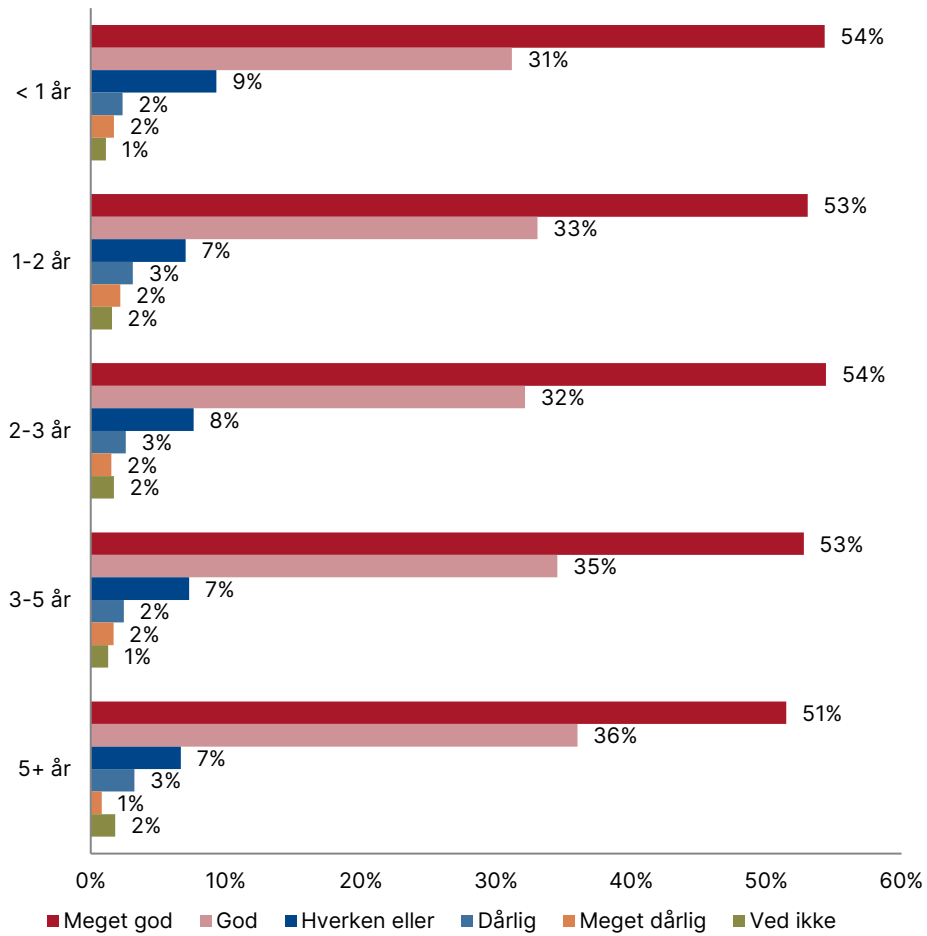


Anm.: Dansk n = 4.151, Indvandrere/Efterkommere n = 159

Kilde: Survey-oplysninger.



**Bilagsfigur 3.60** Hvordan oplever du kontakten til din bostøtte/hjemmevejleder/personer botilbud? Særskilt for tid man har modtaget støtte.

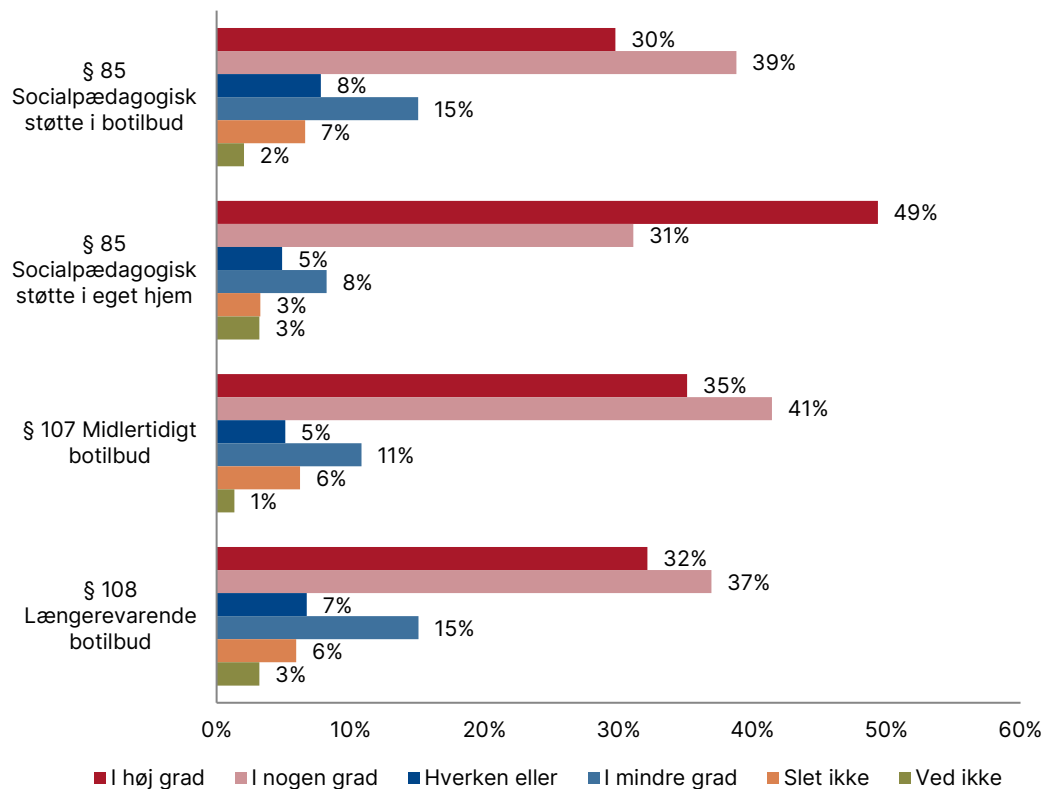


Anm.: < 1 år n = 691, 1-2 år n = 597, 2-3 år n = 1.089, 3-5 år n = 1.007, 5+ år n = 926

Kilde: Survey-oplysninger.

## Oplevelsen af om der er tid nok

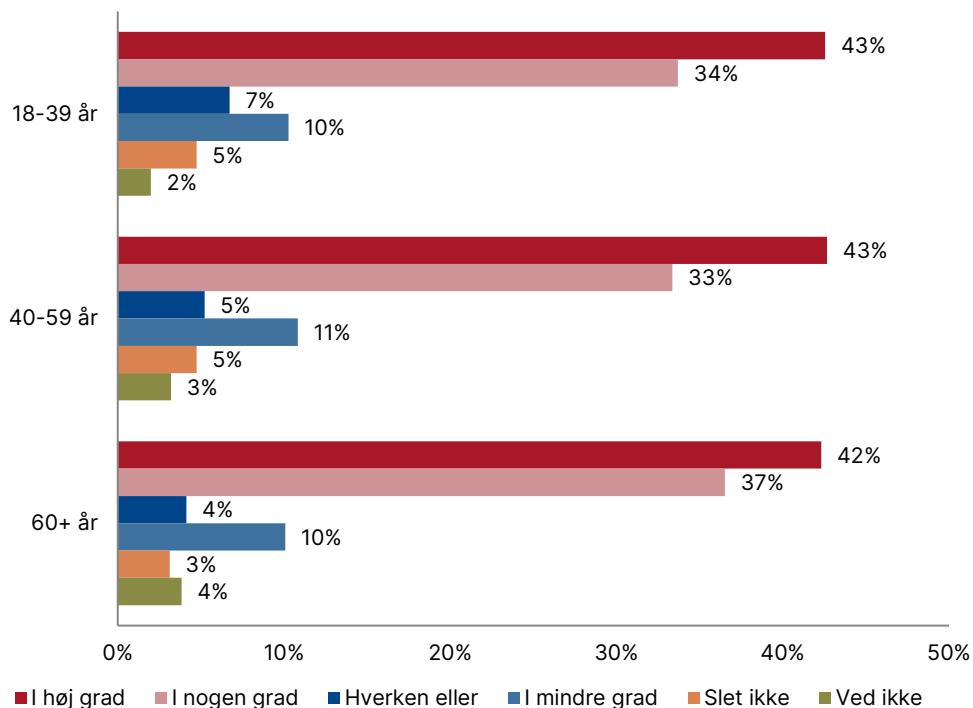
**Bilagsfigur 3.61** Har din bostøtte/hjemmevejleder/personalet på dit botilbud tid nok til dig? Særskilt for typen af støtte.



Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 1.296, § 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem n = 1.930, § 107 Midlertidigt botilbud n = 621, § 108 Længerevarende botilbud n = 463

Kilde: Survey-oplysninger.

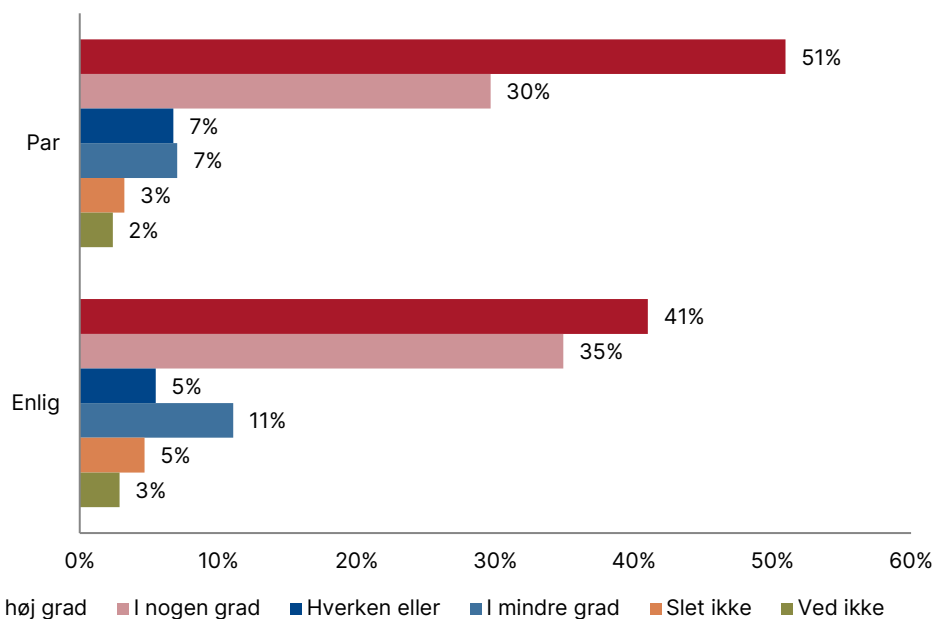
**Bilagsfigur 3.62** Har din bostøtte/hjemmevejleder/personalet på dit botilbud tid nok til dig? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

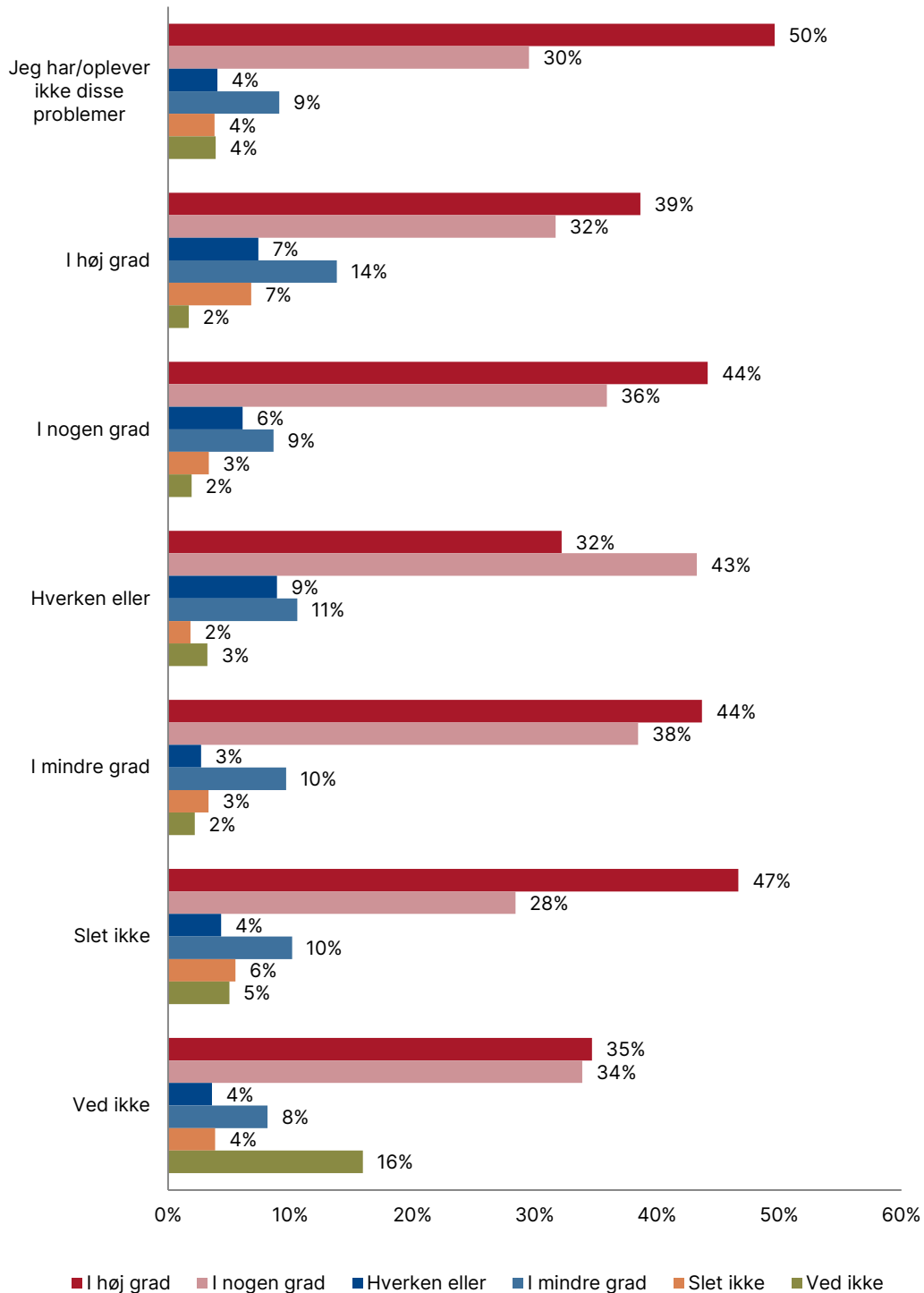
**Bilagsfigur 3.63** Har din bostøtte/hjemmevejleder/personalet på dit botilbud tid nok til dig? Særskilt for familietype.



Anm.: Par n = 563, Enlig n = 3.747

Kilde: Survey-oplysninger.

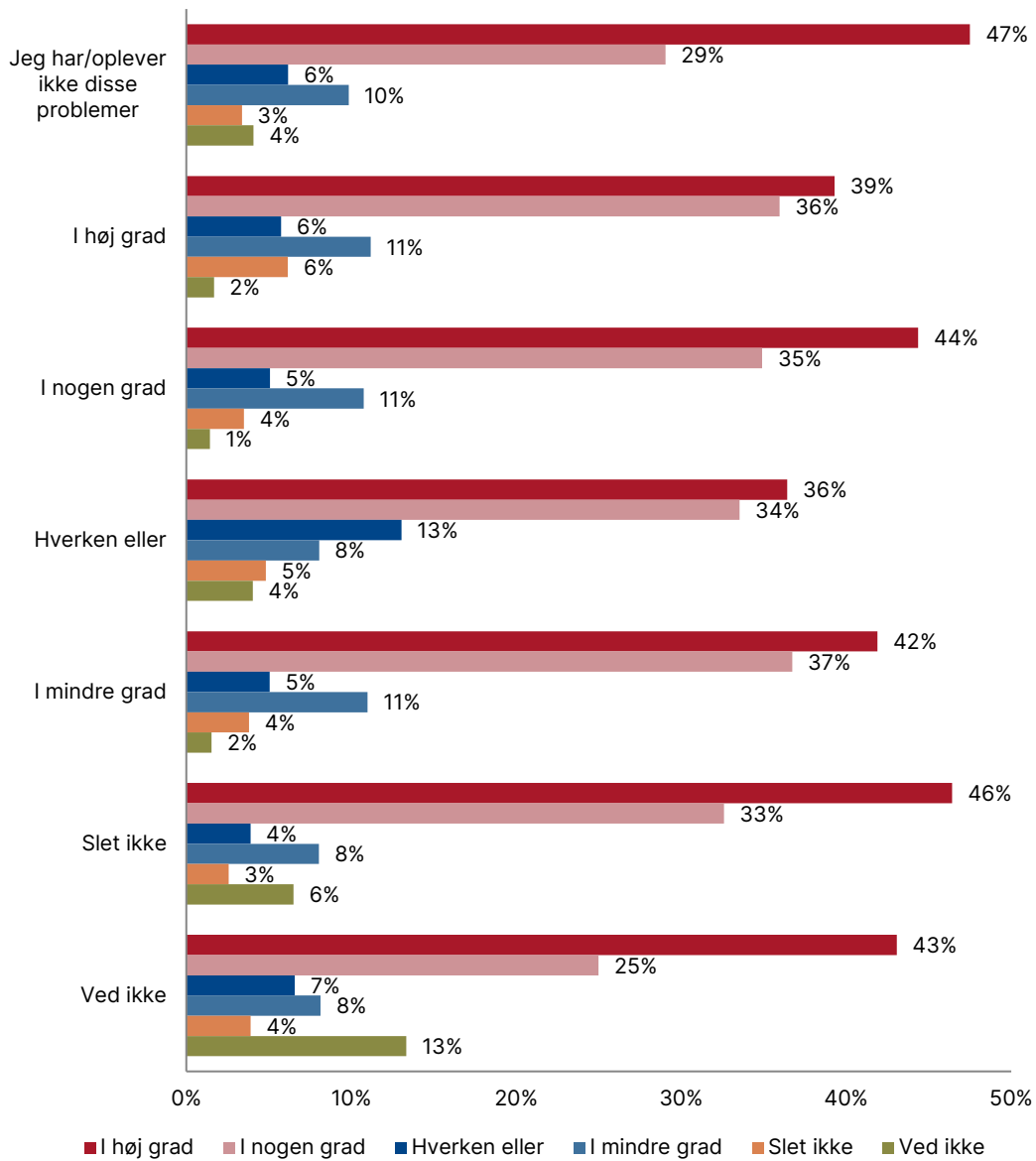
**Bilagsfigur 3.64** Har din bostøtte/hjemmevejleder/personalet på dit botilbud tid nok til dig? Særskil for oplevelsen af kognitive vanskeligheder.



Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 499, I høj grad n = 1.306, I nogen grad n = 1.377, Hverken eller n = 173, I mindre grad n = 561, Slet ikke n = 263, Ved ikke n = 131

Kilde: Survey-oplysninger.

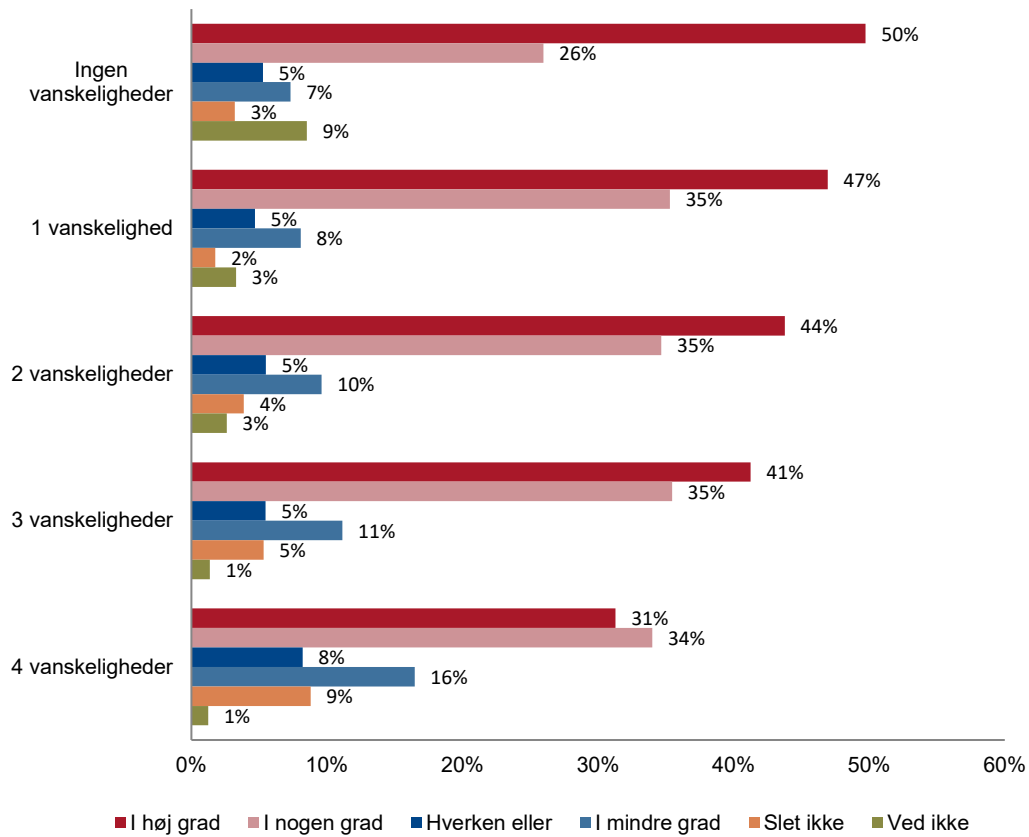
**Bilagsfigur 3.65** Har din bostøtte/hjemmevejleder/personalet på dit botilbud tid nok til dig? Særskit for oplevelsen af psykiske vanskeligheder.



Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 557, I høj grad n = 1.462, I nogen grad n = 1.280, Hverken eller n = 130, I mindre grad n = 421, Slet ikke n = 259, Ved ikke n = 201

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.66** Har din bostøtte/hjemmevejleder/personalet på dit botilbud tid nok til dig? Særskilt for antallet af oplevede vanskeligheder.

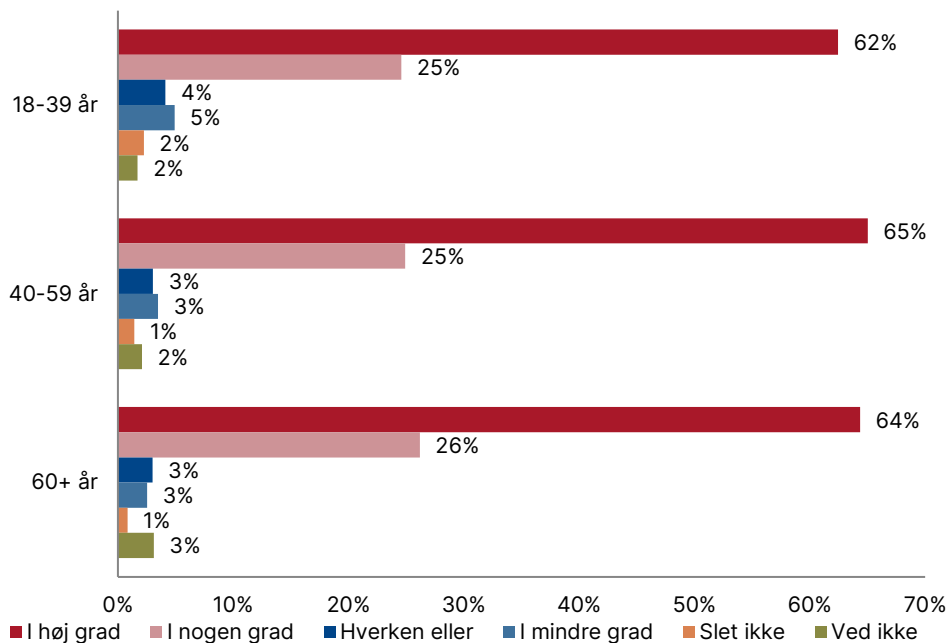


Anm.: Ingen vanskeligheder n = 398, 1 vanskelighed n = 909, 2 vanskeligheder n = 1.297, 3 vanskeligheder n = 1.127, 4 vanskeligheder n = 579

Kilde: Survey-oplysninger.

## Oplevelsen af at blive lyttet til

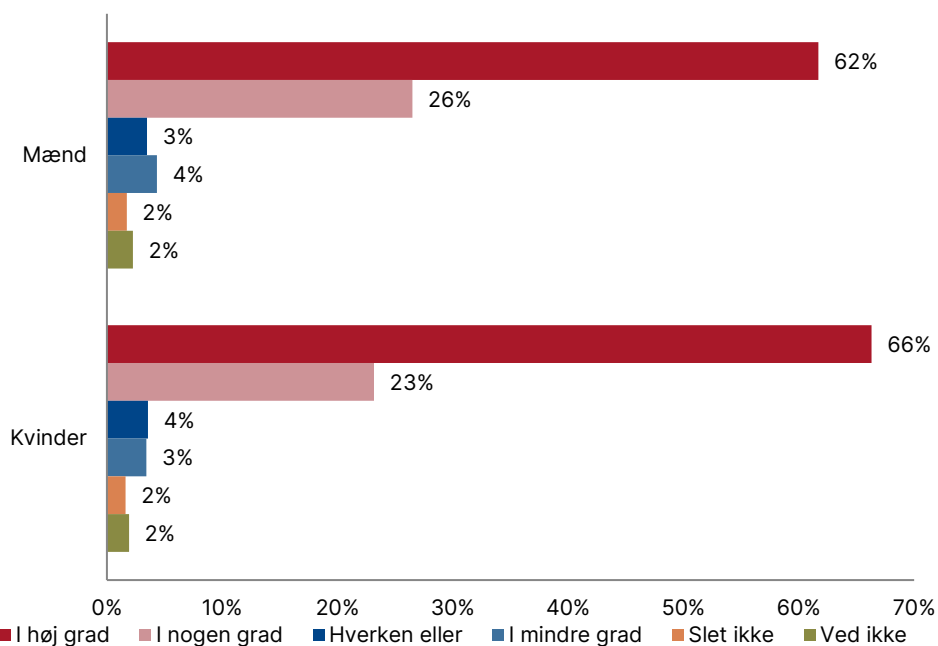
**Bilagsfigur 3.67** Lytter din bostøtte/hjemmevejleder/personalet på dit botilbud til dig?  
Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.68** Lytter din bostøtte/hjemmevejleder/personalet på dit botilbud til dig?  
Særskilt for køn.



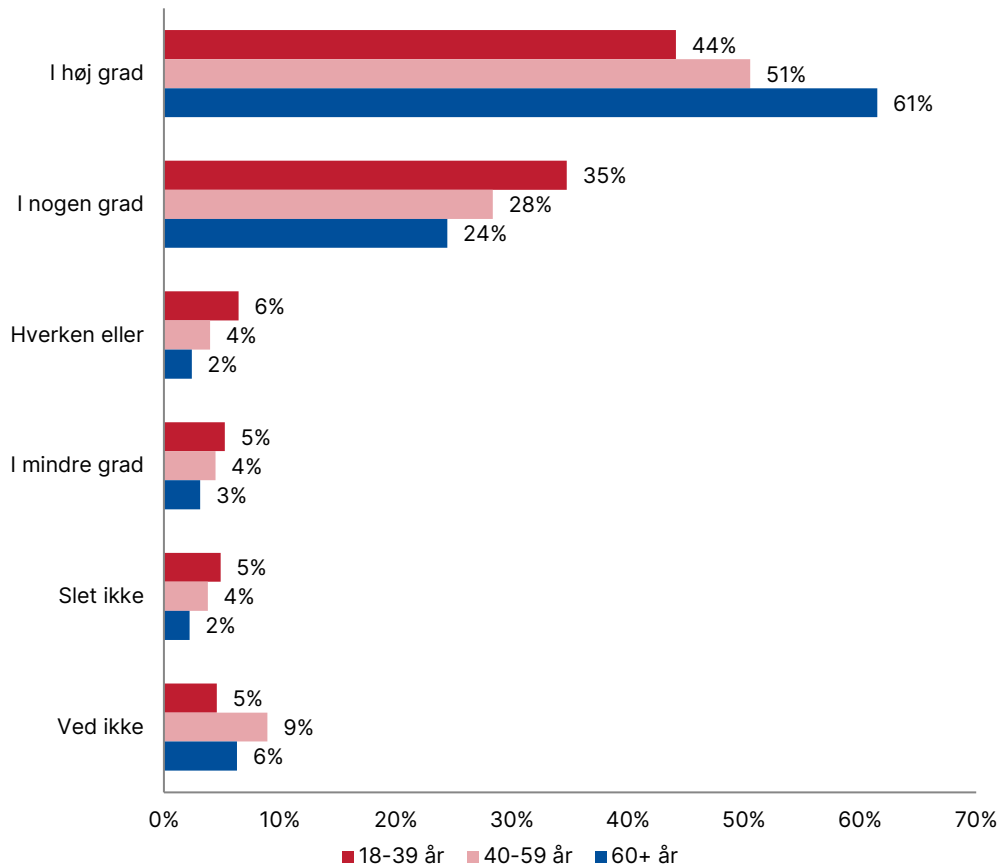
Anm.: Mænd n = 2.295, Kvinder n = 2.015

Kilde: Survey-oplysninger.

## Leveforhold på botilbud/botilbudslignende tilbud

### Oplevelsen af trivsel

**Bilagsfigur 3.69** Trives du generelt på botilbuddet? Særskilt for alder.

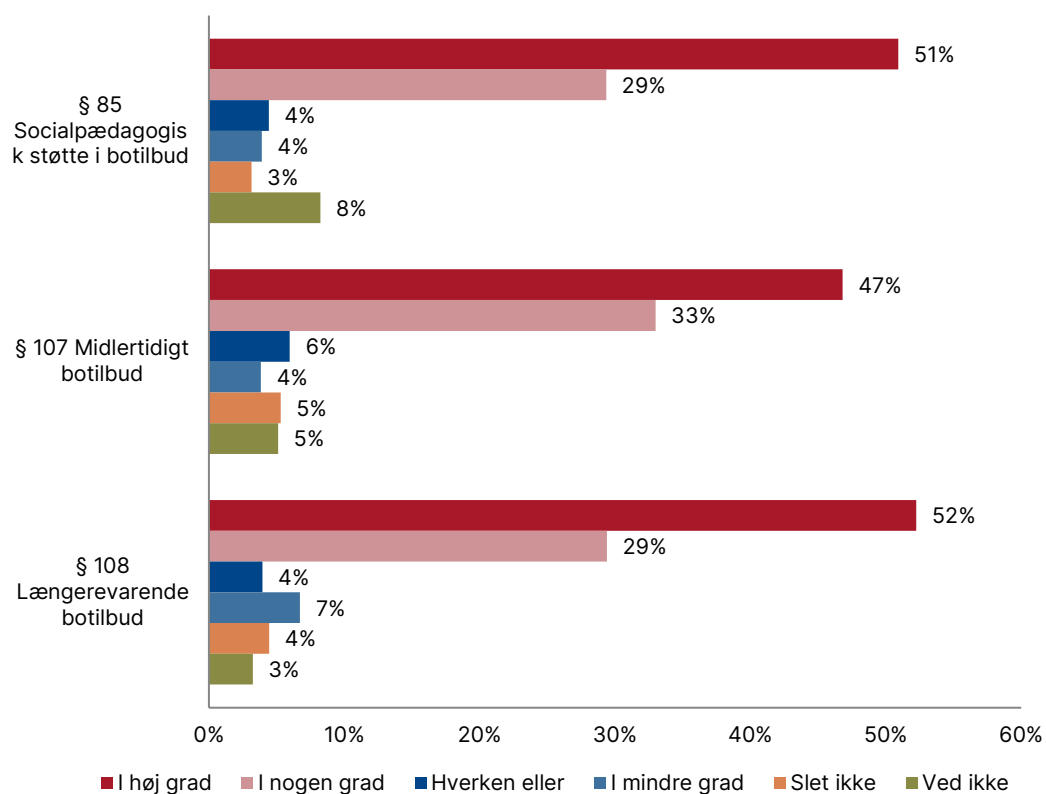


Anm.: 18-39 år = 1.273, 40-59 år n = 782, 60+ år n = 325

Kilde: Survey-oplysninger.



**Bilagsfigur 3.70** Trives du generelt på botilbuddet? Særskilt for typen af støtte.

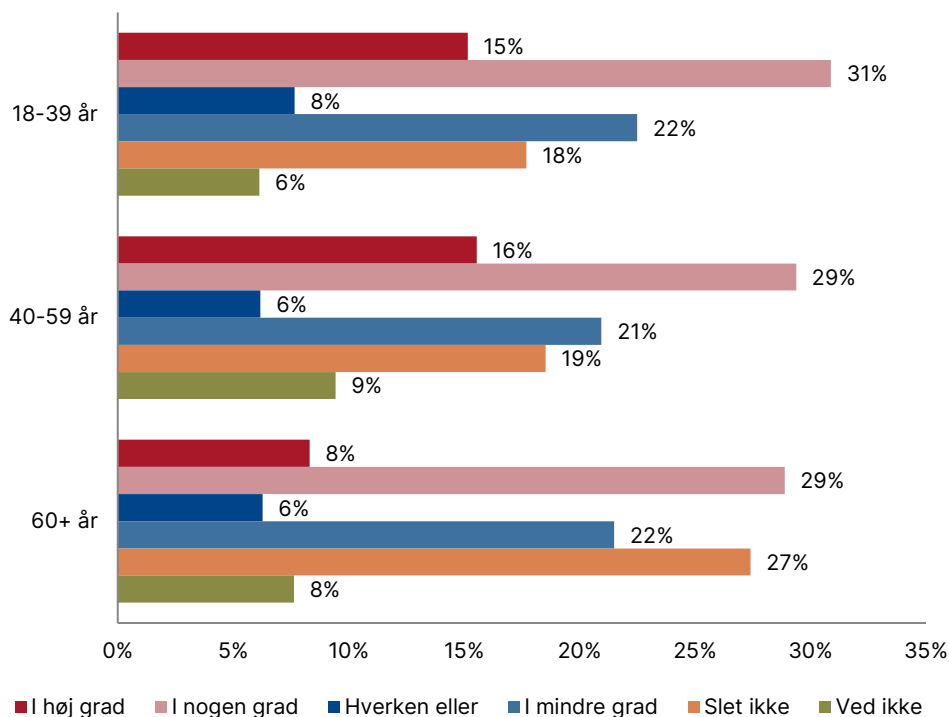


Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 1.296, § 107 Midlertidigt botilbud n = 621, § 108 Længerevarende botilbud n = 463

Kilde: Survey-oplysninger.

## Oplevelsen af forstyrrelser

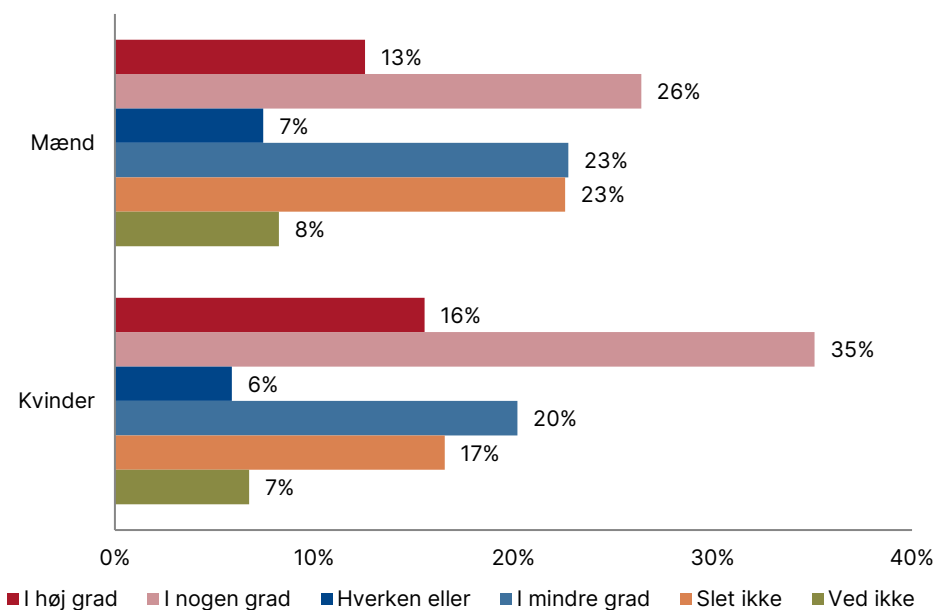
**Bilagsfigur 3.71** Bliver du tit forstyrret af andre beboere? Særskilt for alder.



Anm.: 18-39 år = 1.273, 40-59 år n = 782, 60+ år n = 325

Kilde: Survey-oplysninger.

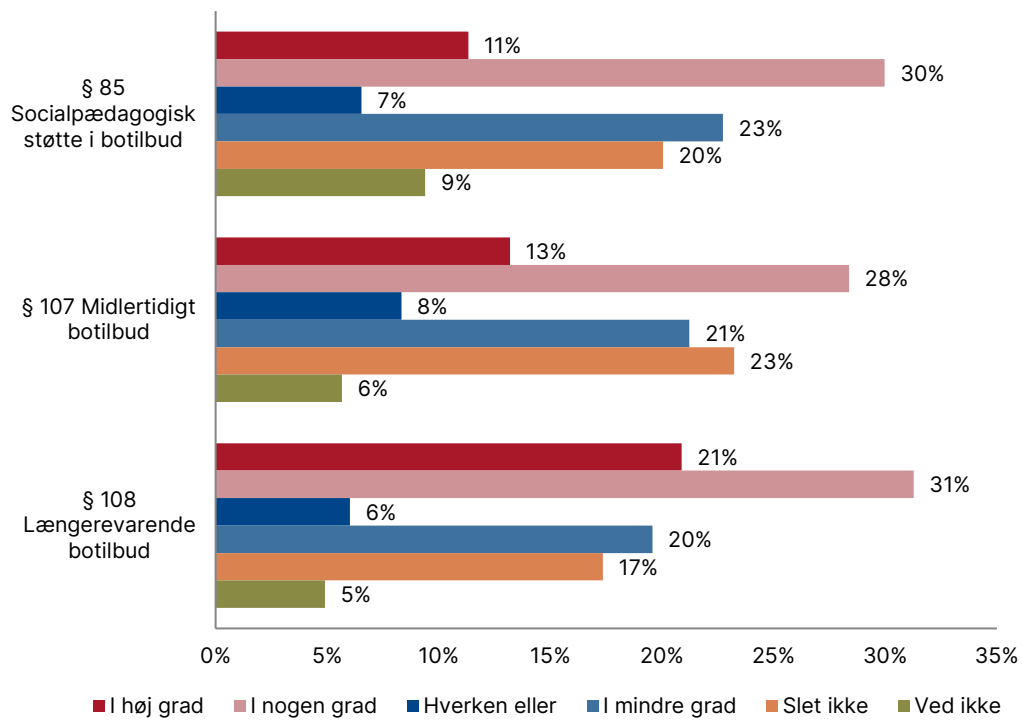
**Bilagsfigur 3.72** Bliver du tit forstyrret af andre beboere? Særskilt for køn.



Anm.: Mænd n = 1.343, Kvinder n = 1.037

Kilde: Survey-oplysninger.

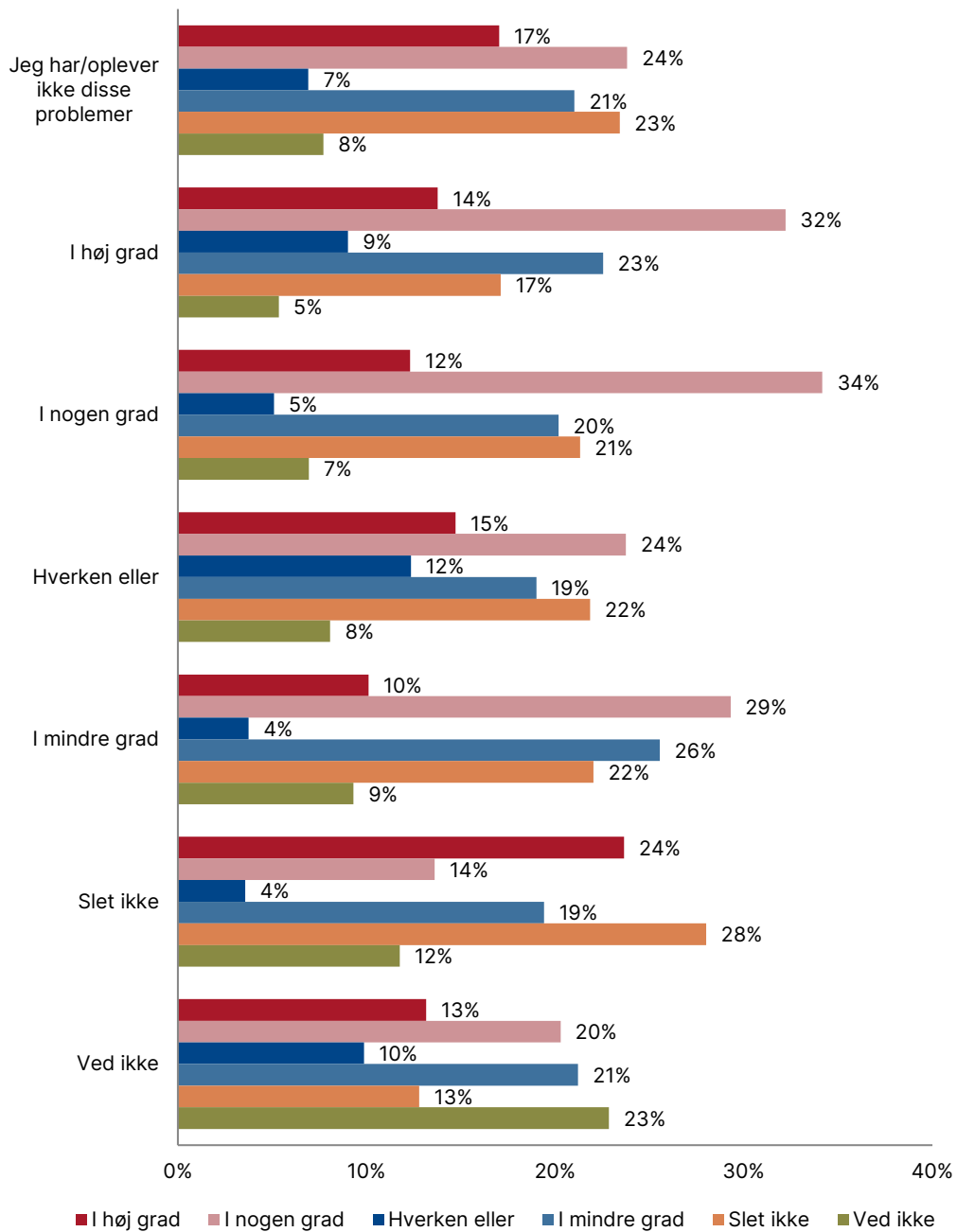
**Bilagsfigur 3.73** Bliver du tit forstyrret af andre beboere? Særskilt for typen af støtte.



Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 1.296, § 107 Midlertidigt botilbud n = 621, § 108 Længerevarende botilbud n = 463

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.74** Bliver du tit forstyrret af andre beboere? Særskilt for oplevelsen af kognitive vanskeligheder.

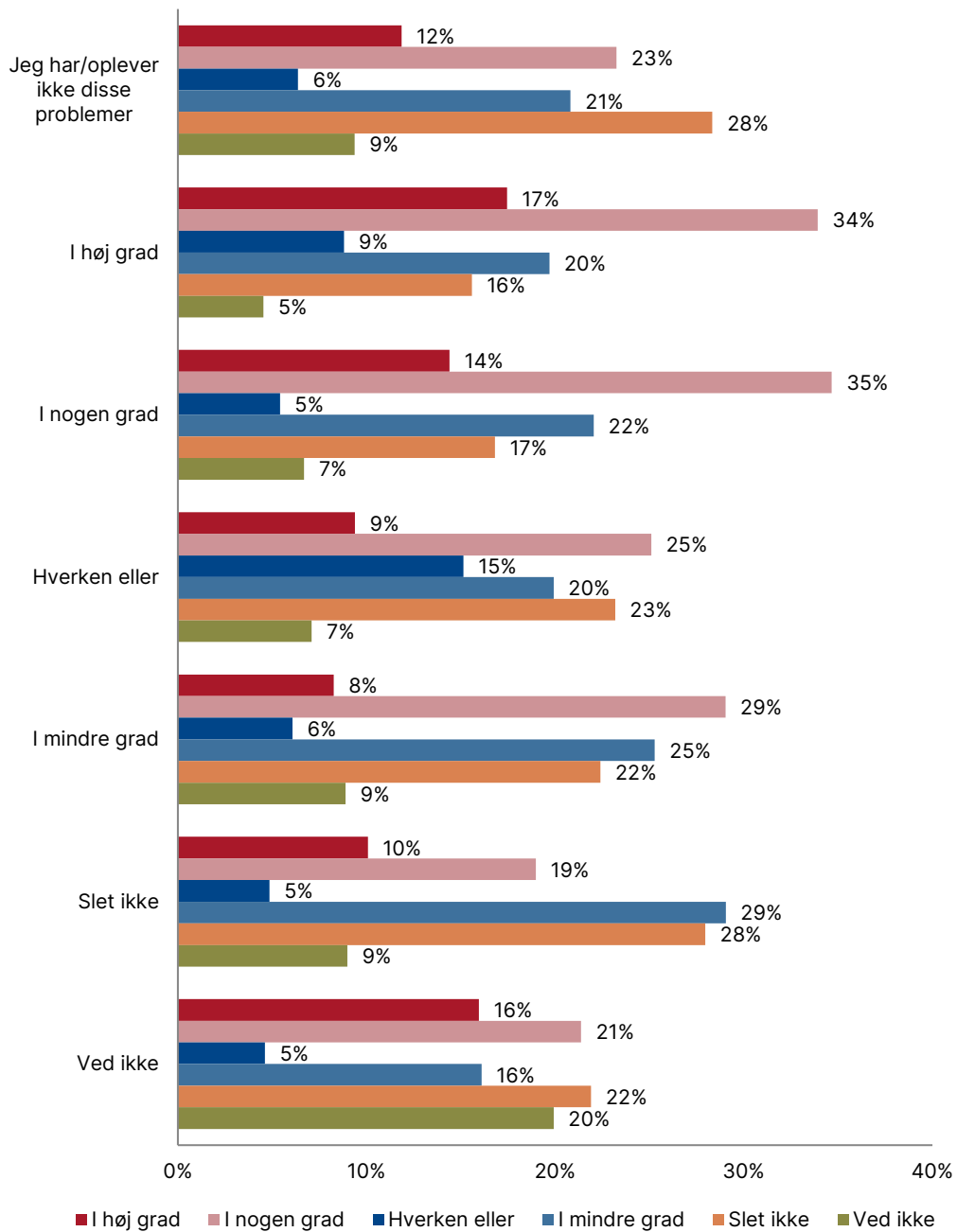


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 252

I høj grad n = 846, I nogen grad n = 701, Hverken eller n = 79, I mindre grad n = 286, Slet ikke n = 134, Ved ikke n = 82

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.75** Bliver du tit forstyrret af andre beboere? Særskilt for oplevelsen af psykiske vanskeligheder.

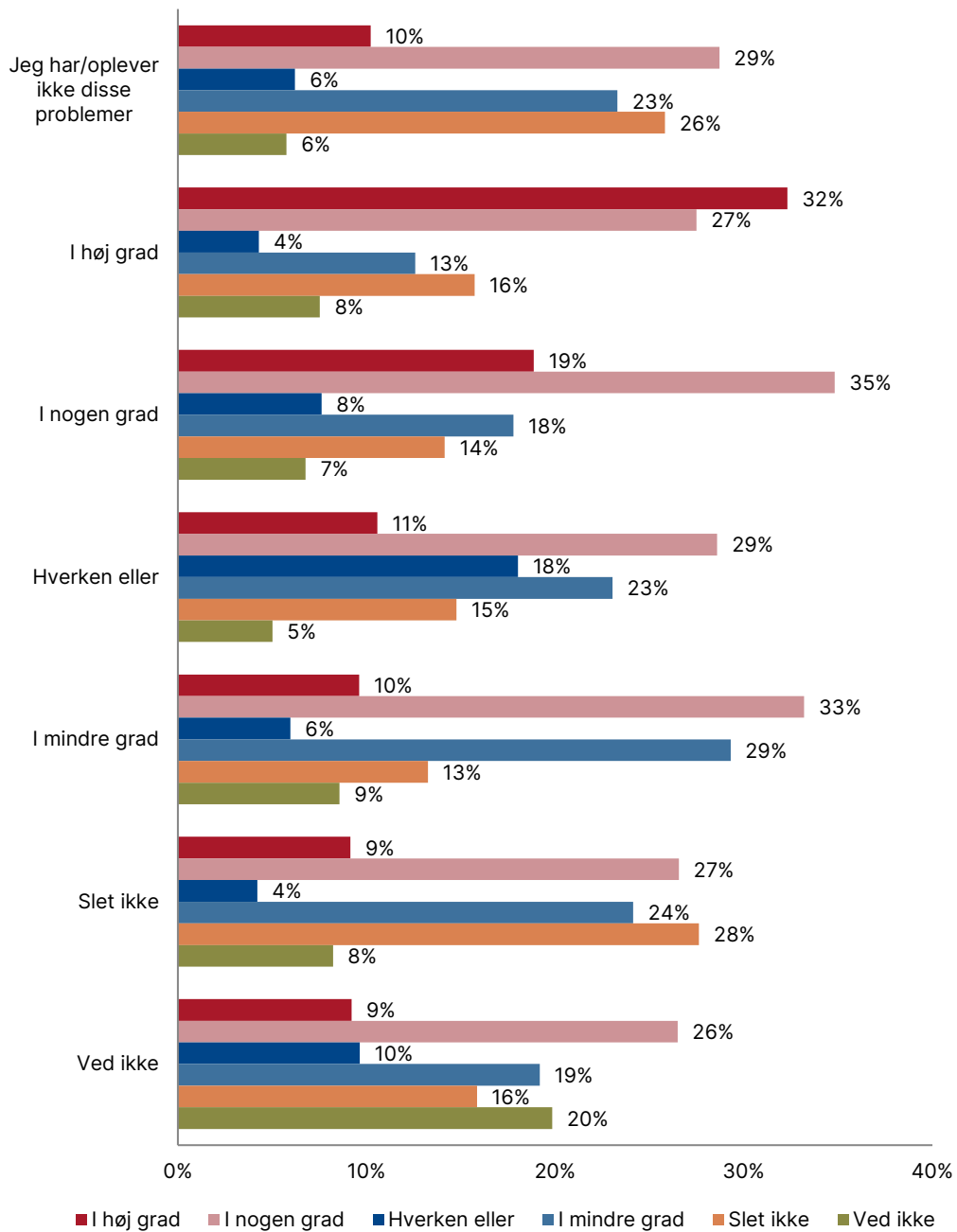


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 384

I høj grad n = 684, I nogen grad n = 724, Hverken eller n = 79, I mindre grad n = 257, Slet ikke n = 169, Ved ikke n = 119

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.76** Bliver du tit forstyrret af andre beboere? Særskit for oplevelsen af sociale vanskeligheder.

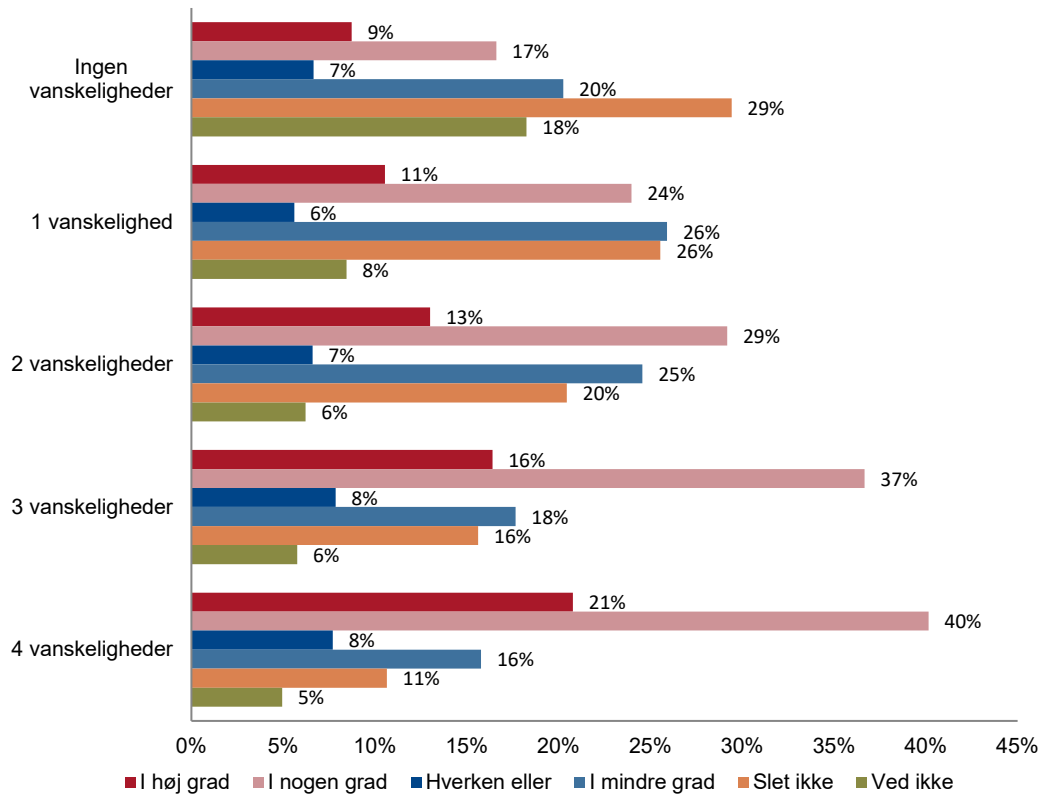


Anm.: Jeg har/oplever ikke disse problemer n = 759

I høj grad n = 226, I nogen grad n = 515, Hverken eller n = 124, I mindre grad n = 284, Slet ikke n = 327, Ved ikke n = 145

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.77** Bliver du tit forstyrret af andre beboere? Særskilt for antallet af oplevede vanskeligheder.

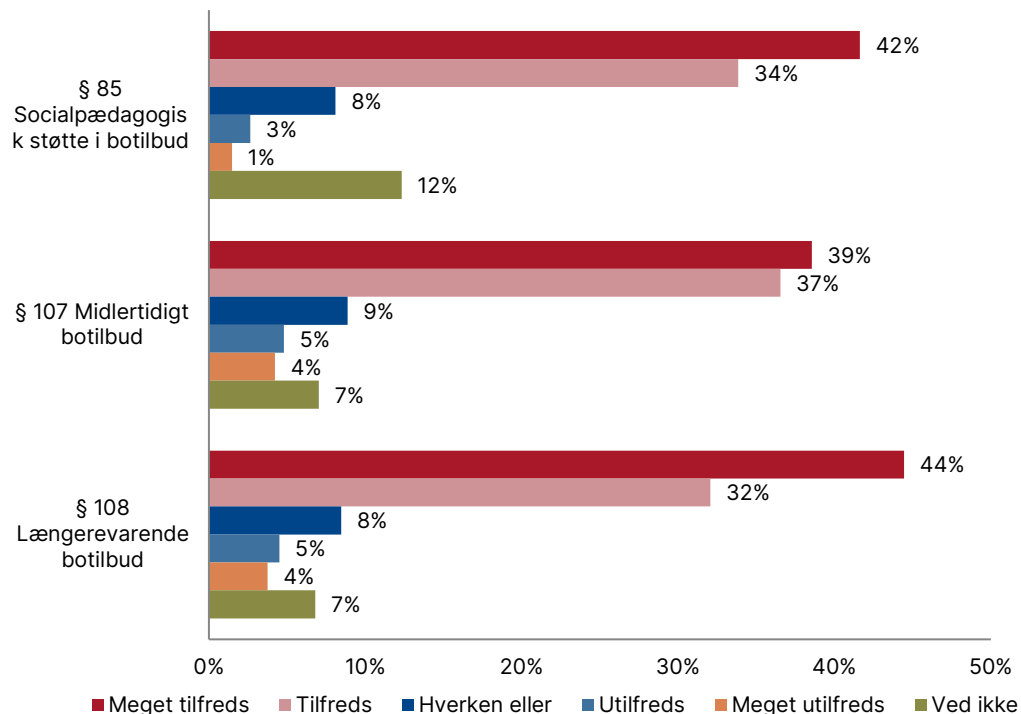


Anm.: Ingen vanskeligheder n = 228, 1 vanskelighed n = 543, 2 vanskeligheder n = 741, 3 vanskeligheder n = 611, 4 vanskeligheder n = 257

Kilde: Survey-oplysninger.

## Oplevelsen af regler

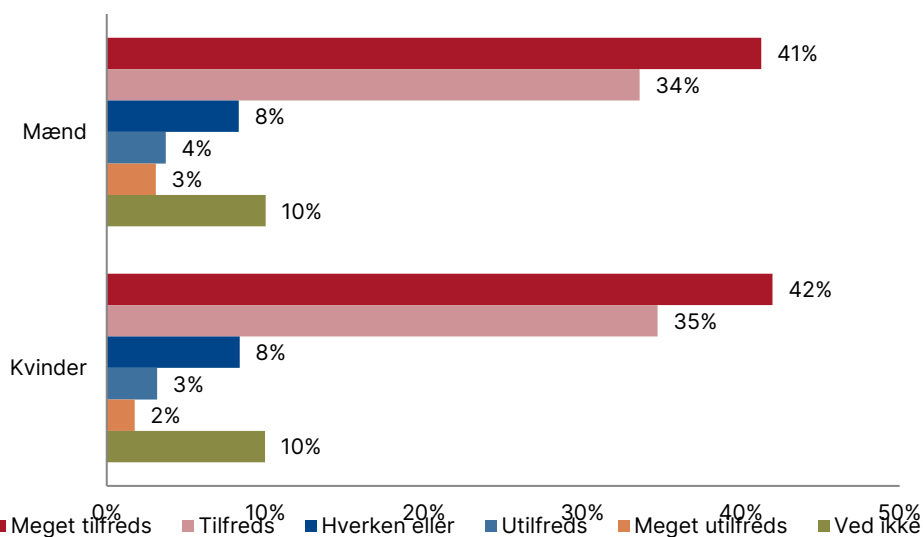
**Bilagsfigur 3.78** Hvor tilfreds er du med de regler, der gælder i din lejlighed på botilbuddet? Særskilt for typen af støtte.



Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 1.296, § 107 Midlertidigt botilbud n = 621, § 108 Længerevarende botilbud n = 463

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.79** Hvor tilfreds er du med de regler, der gælder i din lejlighed på botilbuddet? Særskilt for køn.



Anm.: Mænd n = 1.343, Kvinder n = 1.037

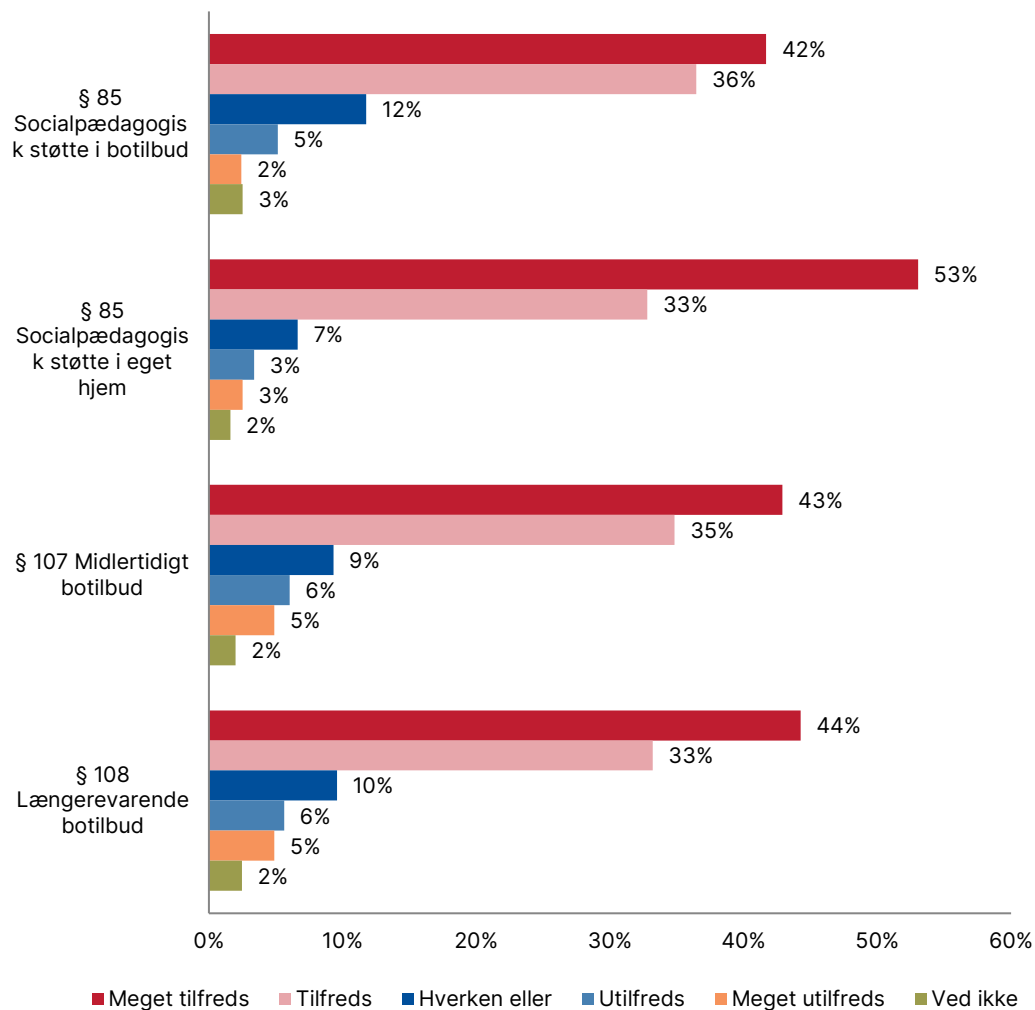
Kilde: Survey-oplysninger.



## Generel tilfredshed med støtten

### Tilfredshed med støtten fra fagprofessionelle

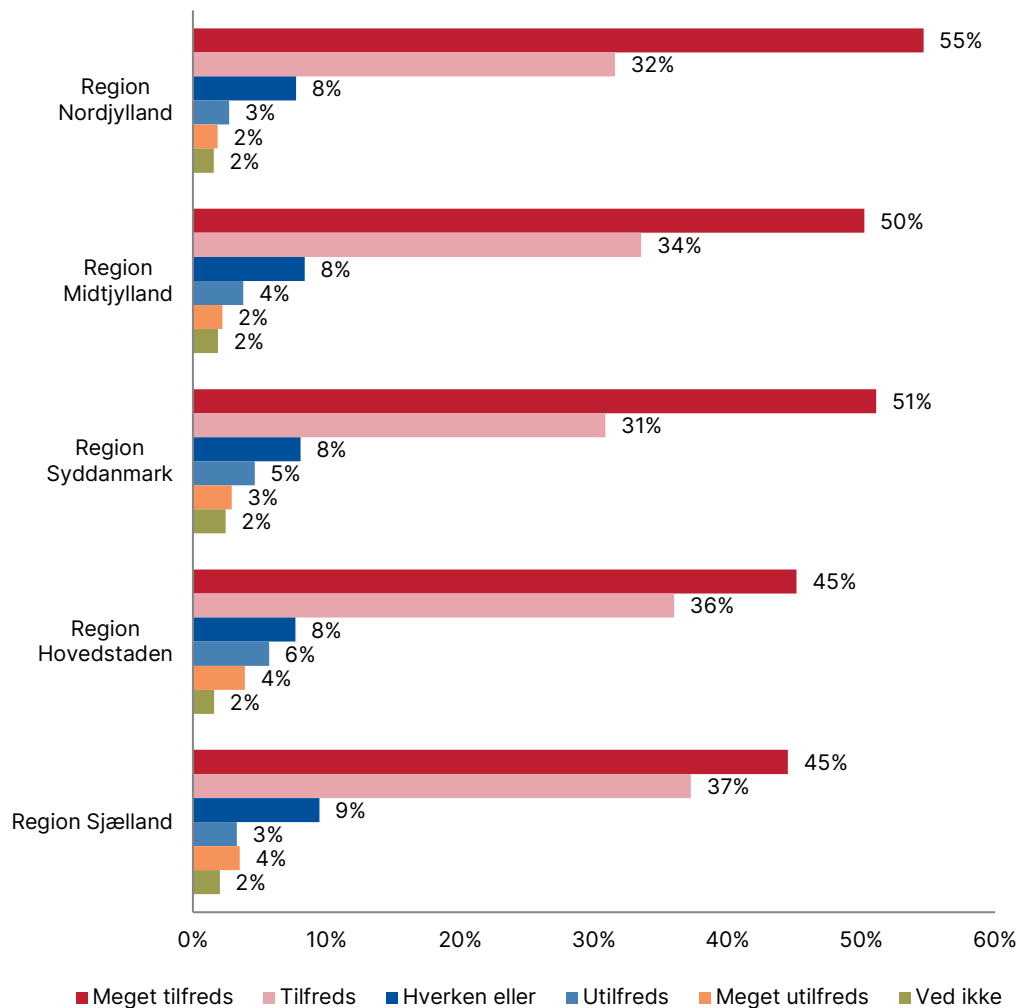
**Bilagsfigur 3.80** Hvor tilfreds er du generelt med den støtte, du får fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskilt for typen af støtte.



Anm.: § 85 Socialpædagogisk støtte i botilbud n = 1.296, § 85 Socialpædagogisk støtte i eget hjem n = 1.930, § 107 Midlertidigt botilbud n = 621, § 108 Længerevarende botilbud n = 463

Kilde: Survey-oplysninger.

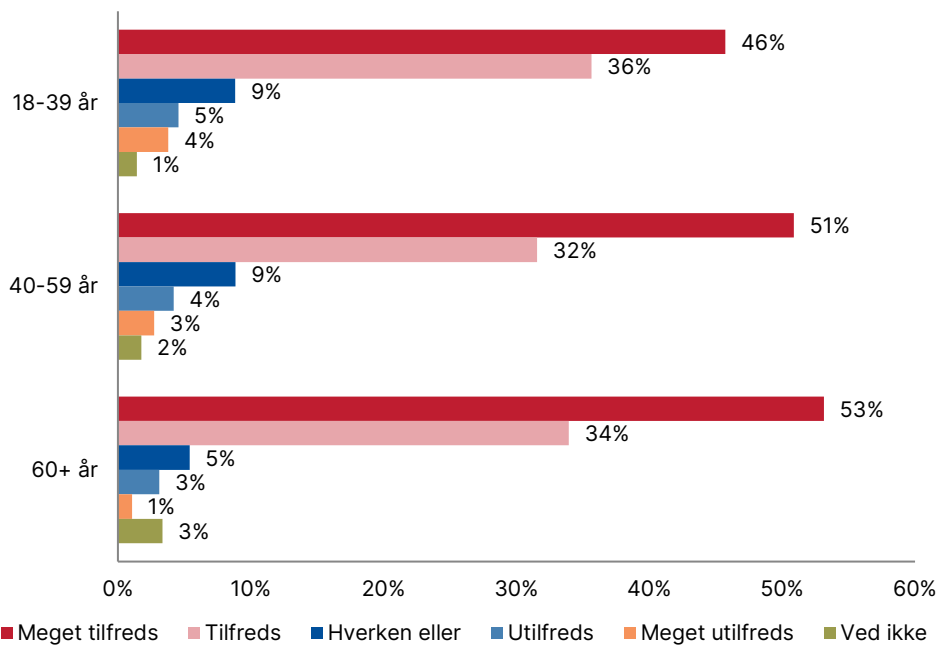
**Bilagsfigur 3.81** Hvor tilfreds er du generelt med den støtte, du får fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskit for typen af region.



Anm.: Region Nordjylland n = 705, Region Midtjylland n = 1.014, Region Syddanmark n = 939, Region Hovedstaden n = 1.029, Region Sjælland n = 623

Kilde: Survey-oplysninger.

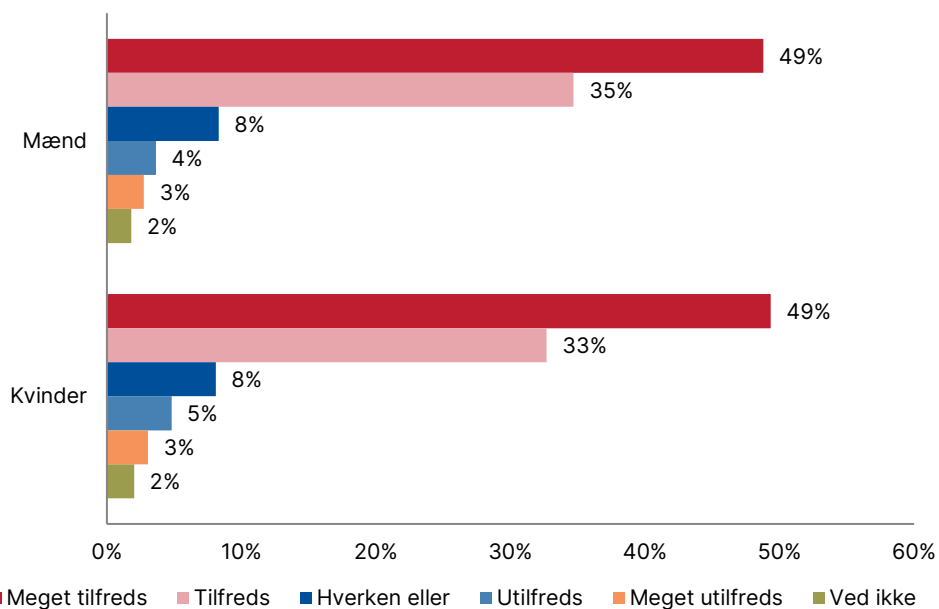
**Bilagsfigur 3.82** Hvor tilfreds er du generelt med den støtte, du får fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskit for alder.



Anm.: 18-39 år = 2.069, 40-59 år n = 1.565, 60+ år n = 676

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.83** Hvor tilfreds er du generelt med den støtte, du får fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskit for køn.

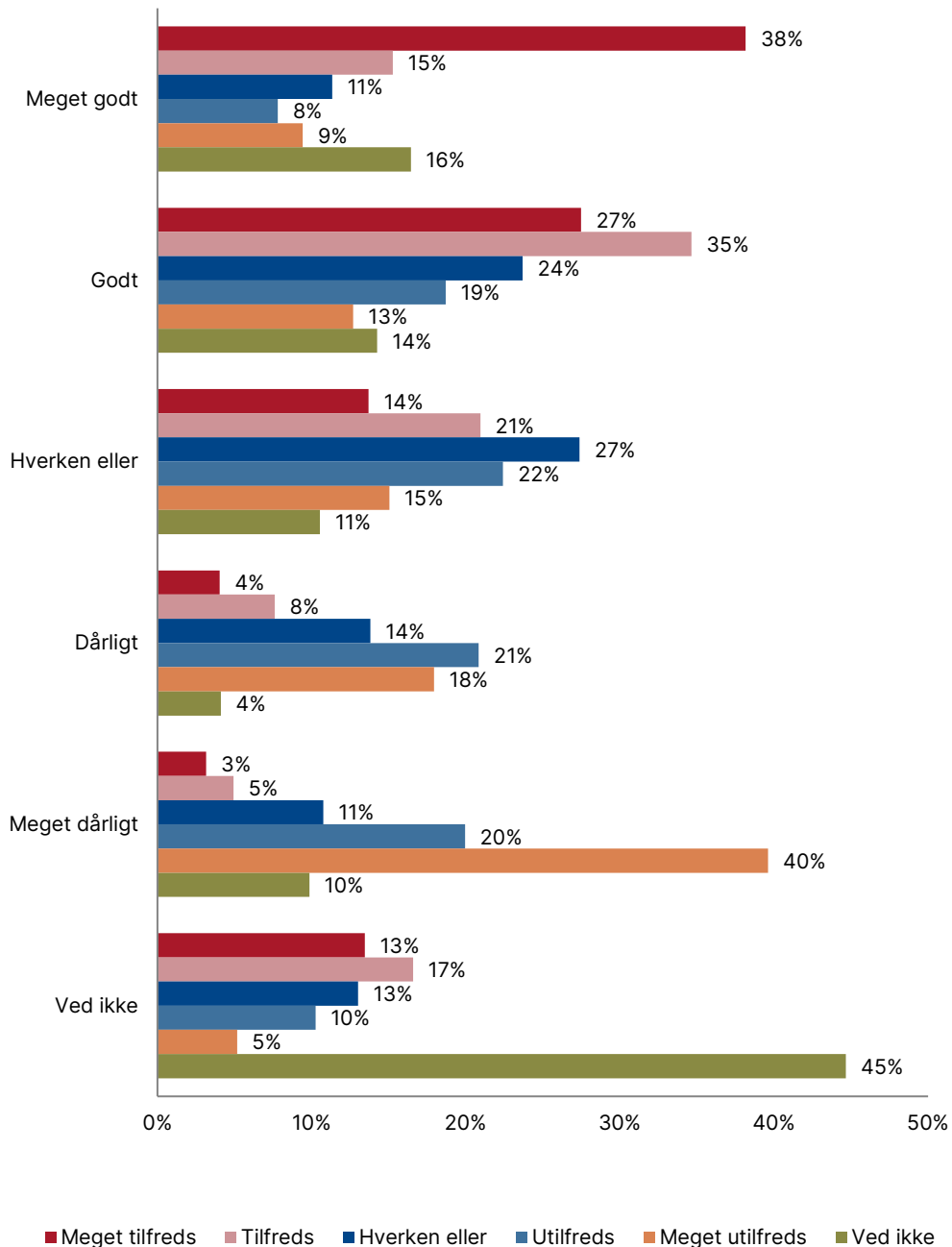


Anm.: Mænd n = 2.295, Kvinder n = 2.015

Kilde: Survey-oplysninger.

## Variation i tilfredshed med støtten

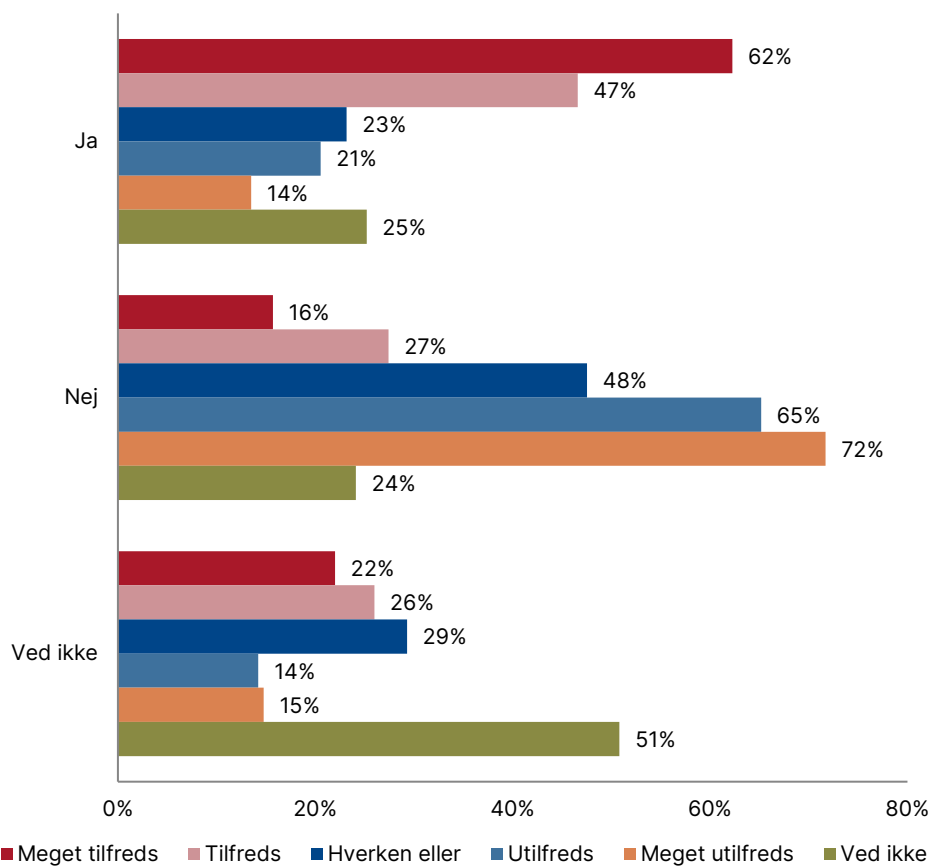
**Bilagsfigur 3.84** Hvor tilfreds er du generelt med den støtte, du får fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskilt for oplevelse af samarbejdet med sagsbehandler.



Anm.: Meget godt n = 1.074, Godt n = 1.215, Hverken eller n = 778, Dårligt n = 332, Meget dårligt n = 278, Ved ikke n = 633

Kilde: Survey-oplysninger.

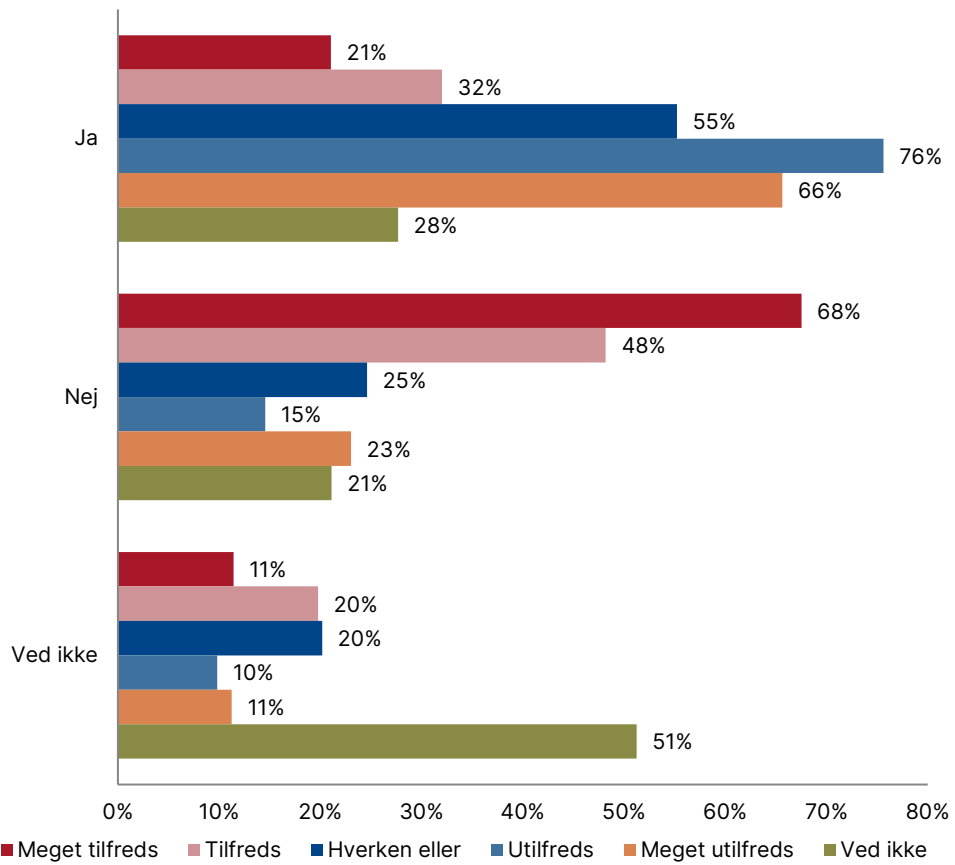
**Bilagsfigur 3.85** Hvor tilfreds er du generelt med den støtte, du får fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskit for oplevelse af om kommunen har undersøgt støttebehovet grundigt.



Anm.: Ja n = 2.102, Nej n = 1.155, Ved ikke n = 1.053

Kilde: Survey-oplysninger.

**Bilagsfigur 3.86** Hvor tilfreds er du generelt med den støtte, du får fra din bostøtte, hjemmevejleder eller personalet på dit botilbud? Særskit for om man mangler hjælp til noget.



Anm.: Ja n = 1.474, Nej n = 2.157, Ved ikke n = 679

Kilde: Survey-oplysninger.

**VIVÉ**

DET NATIONALE FORSKNINGS-  
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD